ANEXO A

Resolución AN No. 11311 Panamá, 12 de junio de 2017

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN, EVALUACIÓN Y DECISIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR COMO EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO Y NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL PARA LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN Y/O DE TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Objeto. Dentro de las funciones de la ASEP, mediante Ley 6 de Electricidad se contempla el fijar normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicio público de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización atendiendo los principios rectores del procedimiento administrativo, sin menoscabo del debido proceso legal.

Para tales fines, se establece el procedimiento para la presentación, tramitación, evaluación y decisión de la calificación de caso fortuito y fuerza mayor como eximentes de responsabilidad en el cumplimiento de las norma de calidad de servicio técnico y norma de calidad del servicio comercial para las empresas de distribución de energía eléctrica y de transmisión.

Artículo 2: Principios rectores. La ASEP garantizará un procedimiento para la calificación de caso fortuito y fuerza mayor como eximentes de responsabilidad inspirado en los principios de economía procesal, celeridad, eficacia, simplificación de trámites, ausencia de formalismos, publicidad e imparcialidad, todo ello con pleno respeto al derecho de iniciativa y de defensa de las empresas de distribución y/o transmisión.

Artículo 3. Definiciones. En el concepto y alcance de lo que, para los efectos del presente procedimiento, debe entenderse como:

ASEP: Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Autoridad Competente: Ha de entenderse como cualquier autoridad con competencia y jurisdicción en las áreas de la Concesión respectiva.

Calificar: Apreciar en base al principio de la sana crítica o determinar las cualidades o circunstancias de los eventos presentados por las empresas distribuidoras o de transmisión presentados como eximentes por caso fortuito o fuerza mayor.

Caso Fortuito: El que proviene de acontecimientos de la naturaleza que no hayan podido ser previstos. Se considerará como caso fortuito, entre otros, los siguientes eventos: epidemias, terremotos, deslizamientos de tierra o desplazamientos de otros materiales, tormentas, inundaciones, incendios o cualquier otro evento o acto, ya sea o no del tipo antes señalado, siempre y cuando ocasione de manera directa y principal que éste no pueda cumplir oportunamente con las obligaciones contenidas en su concesión o licencia.

Empresa de Distribución: Es la empresa dedicada a la actividad que tiene por objeto el transporte energía eléctrica por las redes de distribución, desde el punto de entrega por la red de transmisión hasta el punto de suministro a los clientes finales.

Empresa de Generación: Es la persona natural o jurídica que produce energía eléctrica para ser comercializada.

Empresa de Transmisión: Es la empresa dedicada a la actividad que tuene por objeto el transporte energía eléctrica por el generador hasta el punto de recepción por la distribuidora o gran cliente.

Eximentes de Responsabilidad: Es aquella causal que impide que la empresa de distribución y/o transmisión cumpla con las obligaciones de las normas de calidad de servicio técnico y de la norma de calidad del servicio comercial, haciendo improcedente, en consecuencia, la declaratoria de responsabilidad y la aplicación de las sanciones que corresponda.

Extraordinario: Fuera del orden o regla natural o común.

Fuerza Mayor: La situación producida por hechos del hombre, a los cuales no haya sido posible resistir. Se considerará caso de fuerza mayor, entre otros, los siguientes eventos: guerras, revoluciones, insurrecciones, disturbios civiles, bloqueos, embargos, huelgas, actos ejercidos por funcionarios públicos, restricciones o limitaciones de materiales o servicios necesarios para la prestación de los servicios objeto de una concesión, así como cierres y cualesquiera otras causas, que sean o no del tipo antes señalado y que ocurran dentro del área donde opera un beneficiario de una concesión o licencia, siempre y cuando, ocasionen de manera directa principal que éste no pueda cumplir oportunamente con las obligaciones contenidas en su concesión o licencia.

Imprevisible: Que no se puede prever.

Incidencia: Es aquella interrupción del suministro eléctrico cuya duración sea mayor de tres (3) minutos.

Irresistible: Que no se puede resistir.

SAIDI: Por sus siglas en inglés que significan, tiempo total promedio de interrupción por cliente.

SAIFI: Por sus siglas en inglés que significan, cantidad promedio de interrupciones por cliente.

yyf

CAPÍTULO II

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO
PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS EXIMENCIAS

Artículo 4: Entrega de la documentación. Las empresas prestadoras del servicio público de distribución y/o transmisión de energía eléctrica, deberán entregar la documentación que sustente que han sido utilizadas, en la medida en que sea técnicamente viable y reconozcan el principio de eficiencia reconocido en la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, todas las medidas preventivas y correctivas necesarias para minimizar la ocurrencia de los hechos que constituyen caso fortuito o fuerza mayor, tomando en consideración que en la industria eléctrica existen riesgos comunes y usuales que pueden ser previstos. Además, deberán demostrar la relación de causa y efecto entre los eventos aducidos como caso fortuito o fuerza mayor y el cumplimiento de la obligación de prestar un servicio de suministro de energía eléctrica de conformidad con las normas de calidad del servicio técnico.

Artículo 5: Cómputo de los Indicadores de confiabilidad. En el cómputo de los indicadores de confiabilidad para la calidad del servicio técnico de las empresas de distribución y/o transmisión de energía eléctrica, se considerarán todas las interrupciones mayores de tres (3) minutos, con excepción de aquellas interrupciones que sean aceptadas por la ASEP como causa de caso fortuito o fuerza mayor.

De igual forma, se exceptuarán del cálculo de las reducciones tarifarias contempladas en las normas de calidad del servicio técnico, los casos de incumplimiento por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados.

Artículo 6: Los acontecimientos invocados como caso fortuito o fuerza mayor. En los casos de incumplimiento de las normas de calidad del servicio técnico se presentarán y probarán en forma separada e independiente de aquellos invocados para las normas de calidad del servicio comercial, salvo lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 16 que no requerirá, en base al principio de economía procesal, una duplicidad en las pruebas; por tanto, la justificación y aceptación de una interrupción para el cómputo de los indicadores de confiabilidad de las normas de calidad del servicio técnico, no podrá utilizarse como sustento probatorio en el caso de que el mismo evento origine alguna compensación debido a los incumplimientos señalados en las normas de calidad del servicio comercial y viceversa.

Si existen incumplimientos por un mismo evento para las normas de calidad del servicio técnico y del servicio comercial, deberá presentarse, en forma separada, la sustentación probatoria de la causa de caso fortuito y fuerza mayor, para cada norma de calidad.

Artículo 7: Sistemas Aislados. En el caso de los sistemas aislados, para las interrupciones del servicio público de electricidad ocasionada por fallas en la generación de electricidad, la empresa distribuidora aplicará lo indicado en el Contrato de Suministro suscrito con el generador respectivo, referente a la energía no servida.

La empresa distribuidora deberá informar a la ASEP, todas las interrupciones de la empresa generadora que hayan afectado el sistema de distribución aislado.

El informe mensual de interrupciones que deban presentar las empresas distribuidoras, por causa de las empresas generadoras, deberá contener la siguiente información:

a. Identificación unívoca para cada interrupción.
b. Fecha y hora de inicio de la interrupción.
c. Fecha y hora de última reposición.
d. Duración de la interrupción.
e. Lugares o poblados afectados.
f. Cantidad de clientes afectados.
g. Causa de la interrupción con la descripción de los hechos.
h. Indicar si se aplicó o no la penalización al generador y las razones de la misma.
i. Indicar el valor de la penalización aplicada y la fecha en que se cobró dicha penalización al generador.
j. Se deberán informar todas las interrupciones por causa de las fallas en la generación mayores de tres (3) minutos.

Las penalizaciones que se le apliquen a la empresa de generación como resultado de esta energía no servida, serán devueltas a los clientes como un crédito en la factura de electricidad.

Este crédito será aplicado a los clientes afectados, al mes siguiente que la empresa de generación pague la penalización correspondiente.

La penalización será divida en partes iguales entre los clientes afectados. En caso de quedar algún remanente de dinero por distribuir entre los clientes afectados, este remanente deberá ser asignado al cliente con el mayor consumo de energía de la lista de afectados.

Este informe será presentado en un archivo independiente de la incidencia de caso fortuito y fuerza mayor de la Base Metodológica, y no serán tomados en consideración para el cálculo de los indicadores correspondiente a la normas de calidad del servicio técnico (SAIFI Y SAIDI).

Artículo 8: Presentación de la documentación. Las empresas de distribución y/o transmisión deberán entregar toda la documentación que utilizarán como sustento o respaldo de las solicitudes de eximencia por caso fortuito y fuerza mayor, en archivos con formato digital (archivos digitales en formato Acrobat pdf, Word, Excel o txt, entre otras). La información que se presente en formato de Documento Portátil (PDF) debe tener la característica de búsqueda de texto en el documento (Searchable PDF). Las incidencias deben ser reportadas en forma cronológica.

Artículo 9: Notificación de la incidencia. Las interrupciones que por caso fortuito o fuerza mayor ocasionen la falta de prestación del servicio de suministro de energía eléctrica por parte de las empresas de distribución y/o transmisión, deberán ser notificadas a la

ASEP a través de su página web (**ver Anexo B**) dentro del un plazo de dos (2) días hábiles siguientes a la ocurrencia o que se tenga conocimiento del evento de caso fortuito o fuerza mayor, indicando la duración de la interrupción según corresponda y el alcance de la misma.

Artículo 10: Inconvenientes de ingreso. Ante la imposibilidad de notificar las incidencias por anomalías en la página web de la ASEP, las empresas de distribución y/o transmisión deberán comunicar por escrito a la ASEP, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la incidencia, indicando del número de las incidencias que no pudieron ser reportadas y su identificación, en el término establecido en el artículo anterior.

La notificación de las incidencias presentadas de esta forma, no exime a las empresas distribuidoras y/o de transmisión de su obligación de ingresar la información correspondiente, a través de la página web de la ASEP después de su restablecimiento.

Artículo 11: Término para presentación de la incidencia. Las empresas de distribución y/o transmisión deberán presentar a la ASEP, las solicitudes de eximencia por caso fortuito o fuerza mayor que fueron notificadas en los términos que señala el artículo 10 del presente procedimiento, dentro de los primeros veinte (20) días del mes siguiente a la fecha en que ocurrió el evento o el siguiente día hábil si aquél fuera feriado. El incumplimiento de esta obligación ocasionará el rechazo de plano de las mismas.

Las solicitudes deberán ser acompañadas de todas las pruebas que sean conducentes para demostrar la ocurrencia del caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 12: Declaraciones Juradas. Cuando las empresas distribuidoras y/o de transmisión presente como pruebas Declaraciones Juradas del personal que en ellas labora, deberán utilizar el **Anexo D** del presente procedimiento.

Artículo 13: Caudal probatorio. Las empresas de distribución y/o trasmisión podrán presentar a la ASEP la siguiente documentación que se lista a continuación, para acreditar las incidencias por caso fortuito o fuerza mayor:

a. Fotografías descriptivas con la fecha del evento.
b. Acta notarial de constatación
c. Formulario de testimonio del personal de la distribuidora y/o transmisión
d. Exposición civil ante la policía
e. Certificación Judicial
f. Formulario de testigos de los hechos
g. Reportes de medios de comunicación
h. Imagen Meteorológica
i. Grabaciones de voz o video
j. Boleta de citación por daños a la propiedad
k. Constancia de denuncia
l. Informe Preliminar y/o Final del Centro Nacional de Despacho
m. Nota de solicitud de suspensión del suministro
n. Anexo de justificación de Eventos

Artículo 14: Evaluación y Aceptación. Para la evaluación y aceptación, de las solicitudes de eximencia por caso fortuito o fuerza mayor, las empresas de distribución y/o transmisión deberán demostrar que el evento fue de naturaleza imprevisible, irresistible, extraordinaria y externo, a la empresa y a la propia red.

La ASEP tomará en consideración para la evaluación mensual de las solicitudes de eximencia, la frecuencia en que ocurrieron las incidencias en la operación de las instalaciones afectadas, las que serán analizadas caso por caso, con el fin de determinar si constituyen o no un eximente de responsabilidad.

CAPÍTULO III
NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL
PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS EXIMENCIAS

Artículo 15: Evaluación de niveles individuales. Las empresas de distribución y/o transmisión de energía eléctrica, deberán entregar la documentación que sustente que las eximencias por el incumplimiento de los tiempos límites establecidos en la Norma de Calidad de Servicio Comercial, asociados a los siguientes indicadores individuales:

1. Reposición del suministro después de una interrupción individual.
2. Conexión del servicio eléctrico y el medidor.
3. Restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago.
4. Estimaciones en la facturación.
5. Reclamaciones por inconvenientes en la facturación.
6. Información a los clientes acerca de las interrupciones programadas.
7. Reclamaciones por inconvenientes con el nivel de tensión suministrado.
8. Reclamaciones por funcionamiento del medidor.

Para el numeral 1 del presente artículo se utilizarán las mismas pruebas presentadas para la norma de servicio técnico por lo que no se requerirá la presentación de nuevas pruebas.

Artículo 16: Evaluación de los niveles globales. La ASEP anualmente realizará una evaluación de los resultados de las calificaciones mensuales tomando en consideración la clasificación del área asociados a los siguientes indicadores globales:

1. Cliente reconectados después de una interrupción
2. Reclamaciones por inconvenientes de tensión resueltos dentro del término tres (3) meses.
3. Conexiones de medidor dentro del término de veinte (20) días.
4. Reconexiones dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas.
5. Respuesta a las cartas de los clientes
6. Calidad de la facturación a los clientes.
7. Tratamiento de las reclamaciones en general.

Artículo 17: Cómputo de los indicadores de calidad. En el cómputo de los indicadores de calidad del servicio comercial de las empresas de distribución de energía eléctrica, se considerarán para la contabilización de los tiempos imputables a la empresa los que sobrepasen los límites establecidos en la Resolución AN No. 6002-Elec de 13 de marzo de 2013.

De igual forma, se exceptuarán del cálculo de las reducciones tarifarias contempladas en las normas de calidad del servicio comercial, los casos de incumplimiento por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados.

Artículo 18: Presentación de la documentación. Las empresas de distribución y/o transmisión deberán entregar toda la documentación que utilizarán como sustento o respaldo de las solicitudes de eximencia por caso fortuito y fuerza mayor, en archivos con formato digital (archivos digitales en formato Acrobat pdf, Word, Excel o txt, entre otras). La información que se presente en formato de Documento Portátil (PDF) debe tener la característica de búsqueda de texto en el documento (Searchable PDF). Las incidencias deben ser reportadas en forma cronológica.

Artículo 19: Término para presentación de la incidencia. Las empresas de distribución y/o transmisión deberán presentar a la ASEP, las solicitudes de eximencia por caso fortuito o fuerza mayor dentro de los primeros veinte (20) días del mes siguiente a la fecha en que ocurrió el evento o el siguiente día hábil si aquél fuera feriado. El incumplimiento de esta obligación ocasionará el rechazo de plano de las solicitudes de eximencia.

Las solicitudes deberán ser acompañadas de todas las pruebas que sean conducentes para demostrar la ocurrencia del caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 20: Declaraciones Juradas. Cuando las empresas distribuidoras presenten como pruebas Declaraciones Juradas del personal que en ellas labora, deberán utilizar el **Anexo F** del presente procedimiento.

Artículo 21: Caudal Probatorio. Las empresas de distribución y/o transmisión podrán presentar a la ASEP la siguiente documentación que se lista a continuación, para acreditar las incidencias por caso fortuito o fuerza mayor:

a. Registro fotográfico que muestre las instalaciones afectadas y los elementos que hagan reconocible el lugar, además de la fecha y la hora del evento.
b. Acta notarial de constatación.
c. Formulario de testimonio del personal de la empresa distribuidora.
d. Exposición civil ante la policía
e. Certificación Judicial
f. Informe detallando las medidas de prevención adoptadas.
g. Documento donde se constate la comunicación con el cliente.
h. Formulario de testigos de los hechos.
i. Reportes de medios de comunicación.
j. Grabaciones de voz o video.
k. Boletas de citación por daños a la propiedad.

l. Nota de solicitud de suspensión del suministro.
m. Anexo de justificación de eventos.
n. Informe cronológico de eventos y gestión del daño.

Artículo 22: Evaluación y Aceptación. Para la evaluación y aceptación, de las solicitudes de eximencia por caso fortuito o fuerza mayor, las empresas de distribución deberán demostrar que el evento fue de naturaleza imprevisible, irresistible, extraordinaria.

La ASEP tomará en consideración para la evaluación mensual de las solicitudes de eximencia, la frecuencia en que ocurrieron las incidencias en la operación de las instalaciones afectadas, las que serán analizadas caso por caso, con el fin de determinar si constituyen o no un eximente de responsabilidad.

CAPÍTULO IV

DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES QUE PRESENTEN LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN Y/O TRANSMISIÓN POR LOS INCUMPLIMIENTOS DE LAS NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO Y LA NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL

Artículo 23: Presentación de la solicitud de eximencia. Recibida la solicitud de eximencia por parte de la empresa de distribución y/o transmisión, la ASEP revisará y analizará todo el caudal probatorio que acompañe a la solicitud y calificará la eximencia, y emitirá la resolución correspondiente, en la que se expondrá la aceptación o rechazo de las causales de caso fortuito y fuerza mayor invocadas por la empresa. Esta resolución deberá ser notificada personalmente a la empresa de distribución y/o transmisión.

Las decisión deberá ser tomada en un plazo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha en que ingresó del expediente a esta Autoridad Reguladora, al vencimiento de este plazo se asumirá un silencio administrativo positivo, salvo que se presenten acciones legales, incidentes o recursos que requieran decisión especial y que sean presentadas en el desarrollo del presente procedimiento de eximencias de responsabilidad, caso en el cual la tramitación será suspendida hasta tanto estas sean resueltas.

Artículo 24: Rechazo de la solicitud. La ASEP no considerara como reclamo valido y por ende rechazará de plano todas aquellas solicitudes, en las cuales la empresa de distribución y/o transición no cumpla con el presupuesto establecido en este procedimiento; es decir, presentar las solicitudes de eximencia por caso fortuito o fuerza mayor, dentro de los primeros veinte (20) días del mes siguiente a la fecha en que ocurrió el evento.

Artículo 25: Medios para acceder ante la ASEP. La empresa de distribución y/o transmisión podrá presentar, por intermedio de apoderado especial o general, en las oficinas de ASEP, su disconformidad por la calificación de las eximencias, a través de un recurso de reconsideración, dentro del término que se establece en este procedimiento.

Artículo 26: 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 de la solicitud.

Artículo 27: Pruebas de oficio. La ASEP durante la sustanciación o tramitación de la solicitud 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 en su solicitud, o aquellos presentados por la empresa en sus escritos de reconsideración. Para tales efectos, se levantará un acta de inspección, la cual deberá estar acompañada de un informe técnico.

La diligencia de inspección será notificada mediante edicto fijado por un (1) día hábil en lugar visible de las oficinas de la ASEP. El edicto contendrá o comunicará la fecha, hora y lugar de la inspección.

Artículo 28: Sustanciación del proceso. Todas las diligencias de sustanciación del presente procedimiento de eximencias estarán a cargo de un Secretario Ad hoc, quien tramitará el mismo hasta dejarlo en condiciones de dictar la resolución.

Artículo 29: Desistimiento. En cualquier estado del proceso la empresa de distribución y/o transmisión podrá desistir por escrito de los recursos o incidentes que presente. La ASEP emitirá una resolución admitiendo el desistimiento y declarará concluido el trámite, procediendo al archivo del expediente que contiene el recurso o incidencia.

Artículo 30: Decisión de los recursos. De acuerdo con las pruebas aportadas y recabadas en el proceso y los resultados obtenidos, el Administrador General de la ASEP, a través de la Oficina de Asesoría Legal, conocerán y emitirán, mediante resolución motivada los recursos presentados por las empresas de distribución y/o transmisión.

Artículo 31: Notificación de la resolución. Para la notificación de las resoluciones que dicte la ASEP en razón de las solicitudes de eximencias presentadas por las empresas prestadoras, se aplicará lo dispuesto en el Título VII del Libro II de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000.

Artículo 32: De los recursos. La empresa prestadora que se sienta afectada por la decisión adoptada en la resolución que resuelve la solicitud de eximencia, solamente podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su notificación, recurso de reconsideración ante el Administrador General de la ASEP, el cual se concederá en efecto suspensivo. Una vez resuelto este, queda agotada la vía gubernativa, dando acceso a la vía contencioso-administrativa.