ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

ANEXO A

MODIFICACIÓN AL TÍTULO X DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

MODIFICACIÓN AL TÍTULO X DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Donde dice:

CAPÍTULO X.2: CLASIFICACIÓN DE LAS AREAS.

Artículo 11 Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de la clasificación siguiente:

Área Urbana: son aquellos corregimientos que tienen más de 15,000 clientes.

Área Sub Urbana: son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 5,000 clientes.

Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos que tingan entre 4,999 y 2,000 clientes.

Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos que tienen menos de 2,000 clientes.

La clasificación de las Áreas para cada año, se determinará según la cantidad de clientes que tenga cada corregimiento al día 15 de diciembre del año anterior.

Debe decir:

CAPÍTULO X.2: CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS.

Artículo 11. Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de las siguientes etapas para la clasificación:

Etapa No. 1: Las siguientes cabeceras representativas serán consideradas como **Área Urbana**:

Provincia	Corregimiento
Coclé	Penonomé
Colón	Barrio Norte
Colón	Barrio Sur
Chiriquí	David
Los Santos	Las Tablas
Herrera	Chitré
Panamá Oeste	Barrio Colón
Panamá Oeste	Barrio Balboa
Veraguas	Santiago

Etapa No. 2: Los corregimientos cuya suma de la energía mensual facturada promedio en el año acumulada (de todos los clientes) sea mayor o igual a 7,000 MWh serán clasificados como **Área Urbana.**

Aunado a esto, los corregimientos que se le brinde suministro eléctrico por más de una empresa de distribución eléctrica serán clasificados como **Área Urbana.**

Etapa No. 3: Los corregimientos que cumplan con una o dos de las siguientes condiciones, y que no hayan sido clasificadas por las etapas anteriores, se clasificarán como **Área Sub urbana:**

a) Condición No. 1: cantidad de clientes en el corregimiento sea mayor o igual a 8,000 clientes.

b) Condición No. 2: la suma de la energía mensual facturada promedio en el año acumulada (de todos los clientes) en el corregimiento sea menor a 7,000 MWh y mayor o igual a 2,000 MWh.

Etapa No. 4: Los corregimientos que no hayan sido clasificados por las etapas anteriores, serán clasificados por medio del número de clientes que los mismos posean.

Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 8,000 clientes y mayor o igual a 1,500 clientes.

Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 1,500 clientes y mayor o igual a 500 clientes.

Área Rural Muy Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 500 clientes.

La clasificación de las áreas para cada año se determinará según las etapas descritas en el artículo 11, al día 15 de diciembre del año anterior. Esta información será publicada en los sitios webs de las empresas distribuidoras para uso público.

Donde dice:

SECCIÓN X.3.1 REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN INDIVIDUAL.

Artículo 13 **Límite Admisible**

Independientemente de las exigencias definidas en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, en los casos en que un cliente sufra una interrupción prolongada, la empresa distribuidora deberá reponer el suministro en los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)
Área Urbana	4 – HORAS
Área Sub urbana	4 – HORAS
Área Rural Concentrada	6 – HORAS
Área Rural Dispersa	10 – HORAS

Debe decir:

SECCIÓN X.3.1 REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN INDIVIDUAL.

Artículo 13 **Límite Admisible**

Independientemente de las exigencias definidas en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, en los casos en que un cliente sufra una interrupción prolongada, la empresa distribuidora deberá reponer el suministro en los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)
Área Urbana	4 – HORAS
Área Sub urbana	4 – HORAS
Área Rural Concentrada	6 – HORAS
Área Rural Dispersa	10 – HORAS
Área Rural Muy Dispersa	12 – HORAS

Donde dice:

Artículo 14 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

Debe decir:

Artículo 14 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 1% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 0.02% por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 2% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

1

Donde dice:

SECCIÓN X.3. 2 CONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y DEL MEDIDOR

Artículo 15 **Límite Admisible**

El tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir de que el cliente solicite el servicio, siempre y cuando la conexión no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución, se indica a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	3 – DÍAS HÁBILES
Área Sub urbana	4 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Concentrada	5 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Dispersa	10 – DÍAS HÁBILES

Debe decir:

SECCIÓN X.3. 2 CONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y DEL MEDIDOR

Artículo 15 **Límite Admisible**

El tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir de que el cliente solicite el servicio, siempre y cuando la conexión no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución, se indica a continuación:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	3 – DÍAS HÁBILES
Área Sub urbana	4 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Concentrada	5 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Dispersa	7 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Muy Dispersa	10 – DÍAS HÁBILES

Donde dice:

SECCIÓN X.3. 3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO

Artículo 17 **Límite Admisible**

El tiempo para que la empresa distribuidora restablezca el servicio cuando este haya sido suspendido por falta de pago, a partir que el cliente haya cancelado su deuda, se indica a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	24 – HORAS
Área Sub urbana	24 – HORAS
Área Rural Concentrada	36 – HORAS
Área Rural Dispersa	48 – HORAS

Debe decir:

SECCIÓN X.3. 3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO

Artículo 17 **Límite Admisible**

El tiempo para que la empresa distribuidora restablezca el servicio cuando este haya sido suspendido por falta de pago, a partir que el cliente haya cancelado su deuda, se indica a continuación:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	12 – HORAS
Área Sub urbana	16 – HORAS
Área Rural Concentrada	24 – HORAS
Área Rural Dispersa	36 – HORAS
Área Rural Muy Dispersa	48 – HORAS

Donde dice:

SECCIÓN X.3. 4 ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN

Artículo 19 **Límite admisible**

En aquellos casos donde la empresa distribuidora tenga que estimar la facturación de un cliente, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor, no podrá emitir facturas estimadas por estas causas a un mismo cliente, durante 12 meses consecutivos, en un número mayor al indicado a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN 12 MESES
Área Urbana	2 facturas
Área Sub urbana	2 facturas
Área Rural Concentrada	3 facturas
Área Rural Dispersa	3 facturas

Debe decir:

SECCIÓN X.3. 4 ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN

Artículo 19 **Límite admisible**

En aquellos casos donde la empresa distribuidora tenga que estimar la facturación de un cliente, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor, no podrá emitir facturas estimadas por estas causas a un mismo cliente, durante 12 meses consecutivos, en un número mayor al indicado a continuación:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN 12 MESES
Área Urbana	2 facturas
Área Sub urbana	2 facturas
Área Rural Concentrada	3 facturas
Área Rural Dispersa	3 facturas
Área Rural Muy Dispersa	3 facturas

Donde dice:

SECCIÓN X.3. 5 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES EN LA FACTURACIÓN

Artículo 21 **Límite Admisible**

El tiempo de respuesta para atender las reclamaciones de los clientes acerca de los cargos en la facturación y pagos de la misma, contado a partir de ser recibidas por la empresa distribuidora, se indican a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	Solución del reclamo dentro de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación. Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente.
Área Sub urbana	
Área Rural Concentrada	
Área Rural Dispersa	

Debe decir:

SECCIÓN X.3. 5 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES EN LA FACTURACIÓN

Artículo 21 **Límite Admisible**

El tiempo de respuesta para atender las reclamaciones de los clientes acerca de los cargos en la facturación y pagos de la misma, contado a partir de ser recibidas por la empresa distribuidora, se indican a continuación:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	Solución del reclamo dentro de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación. Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente.
Área Sub urbana	
Área Rural Concentrada	
Área Rural Dispersa	
Área Rural Muy Dispersa	

Donde dice:

SECCIÓN X.3. 6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

Artículo 23 **Límite admisible**

La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de un crédito a favor de los clientes por incumplimiento.

CLASIFICACION DEL ÁREA	NOTIFICACION
Área Urbana	5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.
Área Sub urbana	
Área Rural Concentrada	
Área Rural Dispersa	

Debe decir:

SECCIÓN X.3. 6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

Artículo 23 **Límite admisible**

La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de un crédito a favor de los clientes por incumplimiento.

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	NOTIFICACIÓN
Área Urbana	5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.
Área Sub urbana	
Área Rural Concentrada	
Área Rural Dispersa	
Área Rural Muy Dispersa	

Donde dice:

SECCIÓN X.3. 7 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES CON EL NIVEL DE TENSIÓN SUMINISTRADO

Artículo 25 **Tratamiento de la Reclamación**

En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el nivel de tensión suministrado, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema en un plazo no superior al indicado en la tabla adjunta.

1

De no ser posible la solución del inconveniente dentro de un plazo de 5 días calendario después de efectuada la visita al sitio, se deberá realizar una medición del Nivel de Tensión de al menos 48 horas en los días en que se manifiesta el problema, a efectos de cuantificar el grado de apartamiento a los límites admisibles.

Si como resultado de la medición realizada se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles para la etapa correspondiente, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Técnico hasta que el inconveniente haya sido solucionado.

Independientemente de esta compensación, la empresa distribuidora deberá dar respuesta al cliente afectado por escrito, acerca de las acciones que realizará a fin de dar solución al inconveniente y la fecha en que se encontrará normalizado en los plazos indicados en la tabla adjunta.

En caso de no dar cumplimiento a lo establecido, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, a través de un crédito a favor del cliente en la facturación del mismo.

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DEL DISTRIBUIDOR (Después de recibida la reclamación)
Área Urbana	Visita al sitio dentro de 4 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Sub urbana	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Concentrada	Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.

Debe decir:

SECCIÓN X.3. 7 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES CON EL NIVEL DE TENSIÓN SUMINISTRADO

Artículo 25 **Tratamiento de la Reclamación**

En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el nivel de tensión suministrado, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema en un plazo no superior al indicado en la tabla adjunta.

De no ser posible la solución del inconveniente dentro de un plazo de 5 días calendario después de efectuada la visita al sitio, se deberá realizar una medición del Nivel de Tensión de al menos 48 horas en los días en que se manifiesta el problema, a efectos de cuantificar el grado de apartamiento a los límites admisibles.

Si como resultado de la medición realizada se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles para la etapa correspondiente, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente

afectado de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Técnico hasta que el inconveniente haya sido solucionado.

Independientemente de esta compensación, la empresa distribuidora deberá dar respuesta al cliente afectado por escrito, acerca de las acciones que realizará a fin de dar solución al inconveniente y la fecha en que se encontrará normalizado en los plazos indicados en la tabla adjunta.

En caso de no dar cumplimiento a lo establecido, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, a través de un crédito a favor del cliente en la facturación del mismo.

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DEL DISTRIBUIDOR (Después de recibida la reclamación)
Área Urbana	Visita al sitio dentro de 4 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Sub urbana	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Concentrada	Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Muy Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.

Donde dice:

SECCIÓN X.3. 8 RECLAMACIONES POR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

Artículo 27 **Tratamiento de la Reclamación**

En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el funcionamiento del medidor, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema y dar solución al inconveniente y respuesta por escrito a la reclamación del cliente en plazos no superiores a los indicados en la tabla adjunta.

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA (Después de recibida la reclamación)
Área Urbana	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Sub urbana	Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Concentrada	Visita al sitio dentro de 7 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.

Debe decir:

SECCIÓN X.3. 8 RECLAMACIONES POR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

Artículo 27 **Tratamiento de la Reclamación**

En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el funcionamiento del medidor, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema y dar solución al inconveniente y respuesta por escrito a la reclamación del cliente en plazos no superiores a los indicados en la tabla adjunta.

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA (Después de recibida la reclamación)
Área Urbana	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Sub urbana	Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Concentrada	Visita al sitio dentro de 7 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Muy Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.

Donde dice:

SECCIÓN X.4.1 CLIENTES RECONECTADOS DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN

Artículo 31 Anualmente, el porcentaje mínimo de clientes a ser reconectados por la empresa distribuidora después de una interrupción, dentro del plazo establecido, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	6 – HORAS	95%
Área Sub urbana	9 – HORAS	95%
Área Rural Concentrada	12 – HORAS	92%
Área Rural Dispersa	24 – HORAS	90%

Debe decir:

SECCIÓN X.4.1 CLIENTES RECONECTADOS DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN

Artículo 31 Anualmente, el porcentaje mínimo de clientes a ser reconectados por la empresa distribuidora después de una interrupción, dentro del plazo establecido, deberá ser:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	6 – HORAS	95%
Área Sub urbana	9 – HORAS	95%
Área Rural Concentrada	12 – HORAS	92%
Área Rural Dispersa	24 – HORAS	90%
Área Rural Muy Dispersa	24 – HORAS	90%

Donde dice:

SECCIÓN X.4. 2 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES DE TENSIÓN RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO DE 3 MESES

Artículo 32 Anualmente, el porcentaje mínimo de reclamaciones por inconvenientes de tensión a ser resuelto por la empresa distribuidora, dentro del plazo de tres (3) meses, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

Debe decir:

SECCIÓN X.4. 2 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES DE TENSIÓN RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO DE 3 MESES

Artículo 32 Anualmente, el porcentaje mínimo de reclamaciones por inconvenientes de tensión a ser resuelto por la empresa distribuidora, dentro del plazo de tres (3) meses, deberá ser:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%
Área Rural Muy Dispersa	90%

Donde dice:

SECCIÓN X.4. 3 CONEXIONES DEL MEDIDOR DENTRO DEL TÉRMINO DE 20 DÍAS

Artículo 33 Anualmente, el porcentaje mínimo de conexiones de medidores de los clientes (que no requieran de ampliación o modificación de la red de distribución) a realizarse dentro del término de 20 días calendario después de haber hecho la solicitud, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

Debe decir:

SECCIÓN X.4. 3 CONEXIONES DEL MEDIDOR DENTRO DEL TÉRMINO DE 20 DÍAS

Artículo 33 Anualmente, el porcentaje mínimo de conexiones de medidores de los clientes (que no requieran de ampliación o modificación de la red de distribución) a realizarse dentro del término de 20 días calendario después de haber hecho la solicitud, deberá ser:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%
Área Rural Muy Dispersa	90%

Donde dice:

SECCIÓN X.4. 4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS

Artículo 34 Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las 48 horas después que hallan cancelado la deuda o en du defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	97%
Área Sub urbana	95%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

Debe decir:

SECCIÓN X.4. 4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS

Artículo 34 Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las 48 horas después que hallan cancelado la deuda o en du defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	97%
Área Sub urbana	95%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%
Área Rural Muy Dispersa	90%

Donde dice:

SECCIÓN X.4. 5 RESPUESTA A LAS CARTAS DE LOS CLIENTES

Artículo 35 Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de 15 días calendario, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

Debe decir:

SECCIÓN X.4. 5 RESPUESTA A LAS CARTAS DE LOS CLIENTES

Artículo 35 Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de 15 días calendario, deberá ser:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%
Área Rural Muy Dispersa	90%

Donde dice:

SECCIÓN X.4. 6 CALIDAD DE LA FACTURACIÓN A LOS CLIENTES.

Artículo 36 La calidad de la facturación a los clientes será medida anualmente por los indicadoressiguientes:

Estimaciones en la Facturación

Anualmente, el porcentaje máximo para estimaciones en las facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS ESTIMADAS
Área Urbana	2%
Área Sub urbana	3%
Área Rural Concentrada	4%
Área Rural Dispersa	4%

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$\mathbf{FE} = \Sigma Fest/Femx100$$

Donde:

Fest = Cantidad total de facturas estimada en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área)
Fem = Cantidad de facturas emitidas y entregadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área)

Porcentajes de facturas rectificadas

Anualmente, el porcentaje máximo de rectificaciones de facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS RECTIFICADAS
Área Urbana	3%
Área Sub urbana	3%
Área Rural Concentrada	4%
Área Rural Dispersa	5%

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$\mathbf{FR} = \Sigma Faj/Femx100$$

Donde:

Faj = Total de facturas ajustadas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni área)
Fem = Total de facturas emitidas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni de área)

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes por errores de facturación, recibidas por la empresa distribuidora que resulten procedentes.

Debe decir:

SECCIÓN X.4. 6 CALIDAD DE LA FACTURACIÓN A LOS CLIENTES.

Artículo 36 La calidad de la facturación a los clientes será medida anualmente por los indicadoressiguientes:

Estimaciones en la Facturación

Anualmente, el porcentaje máximo para estimaciones en las facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS ESTIMADAS
Área Urbana	2%
Área Sub urbana	3%
Área Rural Concentrada	4%
Área Rural Dispersa	4%
Área Rural Muy Dispersa	4%

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$\mathbf{FE} = \Sigma Fest/Femx100$$

Donde:

Fest = Cantidad total de facturas estimada en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área)
Fem = Cantidad de facturas emitidas y entregadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área)

Porcentajes de facturas rectificadas

Anualmente, el porcentaje máximo de rectificaciones de facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS RECTIFICADAS
Área Urbana	3%
Área Sub urbana	3%
Área Rural Concentrada	4%
Área Rural Dispersa	5%
Área Rural Muy Dispersa	5%

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$\mathbf{FR} = \Sigma Faj/Femx100$$

Donde:

Faj = Total de facturas ajustadas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni área)
Fem = Total de facturas emitidas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni de área)

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes por errores de facturación, recibidas por la empresa distribuidora que resulten procedentes.

Donde dice:

SECCIÓN X.4.7 TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES EN GENERAL.

Artículo 37 El desempeño de las empresas distribuidoras, en lo que respecta al tratamiento de las reclamaciones o reclamos de los clientes en general, será medido por los siguientes índices, siendo sus límites anuales admisibles los indicados en las tablas adjuntas:

Tiempo promedio de procesamiento de los Reclamos (TPA):

$$\mathbf{TPA} = \Sigma Tai/Ra$$

Donde:

Tai = tiempo en dias para resolver cada reclamo
Ra = número total de reclamaciones resueltas

CLASIFICACION DEL ÁREA	TPA
Área Urbana	10 DÍAS
Área Sub urbana	10 DÍAS
Área Rural Concentrada	15 DÍAS
Área Rural Dispersa	15 DÍAS

Porcentaje de reclamaciones resueltas en plazo (PRA):

$$\mathbf{PRA} = Nr/Ri \times 100\%$$

Donde:

Nr = Número de casos de reclamaciones y quejas atendidas dentro los plazos abajo indicados
Ri = número total de reclamaciones o quejas recibidas.

CLASIFICACION DEL ÁREA	Plazo	PRA
Área Urbana	Solución del reclamo dentro de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación. Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente.	95%
Área Sub urbana		92%
Área Rural Concentrada		92%
Área Rural Dispersa		90%

Debe decir:

SECCIÓN X.4.7 TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES EN GENERAL.

Artículo 37 El desempeño de las empresas distribuidoras, en lo que respecta al tratamiento de las reclamaciones o reclamos de los clientes en general, será medido por los siguientes índices, siendo sus límites anuales admisibles los indicados en las tablas adjuntas:

Tiempo promedio de procesamiento de los Reclamos (TPA):

$$\mathbf{TPA} = \Sigma Tai/Ra$$

Donde:

Tai = tiempo en dias para resolver cada reclamo
Ra = número total de reclamaciones resueltas

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TPA
Área Urbana	10 DÍAS
Área Sub urbana	10 DÍAS
Área Rural Concentrada	15 DÍAS
Área Rural Dispersa	15 DÍAS
Área Rural Muy Dispersa	15 DÍAS

Porcentaje de reclamaciones resueltas en plazo (PRA):

$$\mathbf{PRA} = Nr/Ri \times 100\%$$

Donde:

Nr = Número de casos de reclamaciones y quejas atendidas dentro los plazos abajo indicados
Ri = número total de reclamaciones o quejas recibidas.

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	Plazo	PRA
Área Urbana	Solución del reclamo dentro de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación. Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente.	95%
Área Sub urbana		92%
Área Rural Concentrada		92%
Área Rural Dispersa		90%
Área Rural Muy Dispersa		90%

Donde dice:

SECCIÓN X.5.1 NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE.

Artículo 41 Con anterioridad al día quince (15) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo indicando las compensaciones efectuadas a los clientes durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron las citadas compensaciones a favor de los clientes.

Este informe mensual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa distribuidora, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

Debe decir:

SECCIÓN X.5.1 NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE.

Artículo 41 Con anterioridad al día veinte (20) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo indicando las compensaciones efectuadas a los clientes durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron las citadas compensaciones a favor de los clientes.

Este informe mensual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa distribuidora, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.