

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------|------------------------------|-------------------------|---------------|-------|--------------|-------|------------|----------|-------|------------|------------|---------|--------|--------------|--------------|--------------|---------------|----------|----------|---|--|------------------------------------|--|
| <p>CAPÍTULO X.2:</p> <p>CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS.</p> <p>Artículo 11. Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de las siguientes etapas para la clasificación:</p> <p>Etapas No. 1: Las siguientes cabeceras representativas serán consideradas como Área Urbana:</p> <table border="0" data-bbox="553 166 941 631"> <tr> <td>Provincia</td> <td>Corregimiento</td> </tr> <tr> <td>Coclé</td> <td>Penonomé</td> </tr> <tr> <td>Colón</td> <td>Barrio Norte</td> </tr> <tr> <td>Colón</td> <td>Barrio Sur</td> </tr> <tr> <td>Chiriquí</td> <td>David</td> </tr> <tr> <td>Los Santos</td> <td>Las Tablas</td> </tr> <tr> <td>Herrera</td> <td>Chitré</td> </tr> <tr> <td>Panamá Oeste</td> <td>Barrio Colón</td> </tr> <tr> <td>Panamá Oeste</td> <td>Barrio Balboa</td> </tr> <tr> <td>Veraguas</td> <td>Santiago</td> </tr> </table> <p>Etapas 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.</p> <p>Aunado a esto, los corregimientos que se le brinde suministro eléctrico por más de una empresa de distribución eléctrica serán clasificados como Área Urbana.</p> | 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 | <p>Manifestamos no estar de acuerdo con los cambios que se establecen, y por tanto, es necesario que se mantenga el esquema actual de clasificación de las áreas, haciendo ciertos ajustes a los rangos de densidad de clientes, y en tal sentido, nuestra propuesta es:</p> <p>Que se mantenga la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en función solamente de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • área sub urbana: son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 8,000 clientes; • área rural concentrada: son aquellos corregimientos que tienen entre 8,000 y 5,000 clientes, • área rural dispersa: son aquellos corregimientos que tienen entre 5,000 y 2,000 clientes, y a) área rural muy dispersa: son aquellos corregimientos que tienen menos de 2,000 clientes, debido a que están ubicados en zonas geográficas muy apartadas, en donde en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT), y a otros solo se puede llegar por vía aérea y con limitaciones de frecuencia de vuelos comerciales cada 2 o 3 días. <p>Expuesto lo anterior, y entendiendo que para el logro de los objetivos que se establecen en la Ley 6, la ASEP está llamada a propiciar el abastecimiento de la demanda de los servicios de energía eléctrica y el acceso de la comunidad</p> | <p>Sobre los comentarios de algunas Capitales de Provincia:</p> <p>Solicitamos a la ASEP con todo respeto reconsiderar esta decisión y mantener nuestros argumentos sobre las dificultades reales que existen actualmente por el tipo de red que actualmente las alimenta ya que se encuentra al final de líneas de gran extensión, compartiendo circuitos con Corregimiento adyacentes que han sido clasificados como rurales. La empresa considera que para estas capitales de provincia se deben desarrollar planes de inversión a futuro con la finalidad de aumentar la confiabilidad de servicio, pero que esto no puede hacerse de un año para otro ya que se trata de inversiones muy importantes las que se requirieren, acercando la red de Alta Tensión hacia estos centros de consumo. Solicitamos que los corregimientos capitales de provincia a ser clasificados como urbanos, sean los que resulten de la valoración del número de clientes y densidad de consumo como el resto de los corregimientos, sin embargo, EDEMET y EDECHI, proponen como más adelante se expondrá, una senda de indicadores con el objetivo de que estos corregimientos, luego de inversiones en Alta Tensión, pase a zonas urbanas.</p> <p>Sobre la Opción "Y" para la Definición de Límites</p> <p>La opción del cumplimiento simultáneo de la condición de cantidad de clientes y</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>Con respecto a los comentarios de ENSA:</p> <p>La solicitud de tomar la cantidad de clientes como único criterio para la clasificación de los corregimientos da cabida a que algunos de ellos no sean clasificados de manera cónsona a la actividad económica que desempeñan. Por consiguiente, se requiere que otro criterio sea considerado adicionalmente a la cantidad de clientes para una mejor clasificación. Consideramos que la utilización del criterio de energía es el adecuado ya que existe una gran correlación entre la cantidad de clientes y consumo de energía. Adicionalmente existe una relación proporcional entre el consumo eléctrico y crecimiento económico. De este modo, estimamos preciso que las inversiones vayan de la mano con el desarrollo económico de los corregimientos.</p> <p>Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI:</p> <p>Las capitales de provincia son el punto focal donde se desarrolla cada provincia económicamente; por lo que las mismas tienen una necesidad de contar con un mayor nivel de calidad para poder afrontar los desafíos de crecimiento económico para la República de Panamá. De este modo, confiamos plenamente en la capacidad de los equipos de trabajos con que cuentan las empresas distribuidoras para poder desarrollar dicho objetivo.</p> |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|---|--|--|-------------------------|---|
| <p>Etapas No. 3: Los corregimientos que cumplen con una o dos de las siguientes condiciones, y que no hayan sido clasificadas por las etapas anteriores, se clasificarán como Área Suburbana:</p> <p>a) Condición No. 1: cantidad de clientes en el corregimiento sea mayor o igual a 8,000 clientes.</p> <p>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.</p> <p>Etapas 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.</p> <p>Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 8,000 clientes y mayor o igual a 1,500 clientes.</p> <p>Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 1,500 clientes y mayor o igual a 500 clientes.</p> <p>Área Rural Muy Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 500 clientes.</p> <p>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.</p> | <p>a éstos, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en todo momento, observamos que la propuesta de modificación que se nos presenta implica que:</p> <p>Hará necesaria realizar una cantidad de inversiones costosas adicionales a las ya programadas por parte de las empresas distribuidoras, en su afán de cumplir con indicadores, que luego deberán ser trasladadas a los usuarios finales como aumento en la tarifa. Implicará que se aumenten las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa, ya que tal como se proponen los nuevos indicadores estos son casi de imposible cumplimiento, tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso o inclusive depende del acceso que brinde el cliente para poder cumplir con ellos.</p> | <p>consumo de energía tiene mucho sentido porque se traduce en el concepto de densidad de consumo que es un parámetro universalmente utilizado para definir los estándares de calidad exigidos.</p> <p>Bajo esta propuesta, la única combinación para que un Corregimiento quede sin clasificar sería que tenga más de 10,000 clientes y una energía mensual promedio acumulada anual menor a 2,000 MWh. Esta combinación no se da en la realidad y la posibilidad de que pueda darse es improbable, porque la cantidad de más de 10,000 clientes, solo es posible en centros urbanos con una alta concentración de la población y por ende alta densidad de consumo.</p> <p>A continuación, se incluye una tabla que muestra que con nuestra propuesta, todos los Corregimientos están clasificados sin ninguna ambigüedad.</p> <p>Adjuntan tabla.</p> <p>Como se puede comprobar en la tabla de arriba, no existe con nuestra propuesta ningún corregimiento que no pueda ser clasificado en una de las áreas. Por lo tanto, se propone ajustar la definición de la Etapa 3 con el criterio de la combinación de clientes y densidad de consumo para el área urbana porque esta reflejaría con precisión las zonas urbanas de la zona de concesión de EDEMET y EDECHI. Proponemos, como se detalla más adelante en el ítem ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia., una senda de clasificación</p> | | <p>En cuanto a los comentarios relacionados a la opción "Y" para la definición de límites que describe EDEMET y EDECHI, esta Autoridad Reguladora considera que la condición "Y" no es viable debido a que existiría la posibilidad de tener corregimientos que no sean clasificados en una ni la otra. Por ende, la postura de las empresas distribuidoras de la condición "Y" provocaría que exista un vacío en la normativa, con lo cual esta Autoridad Reguladora no está de acuerdo.</p> <p>Sobre lo planteado por la empresa que con la nueva clasificación resultará una mayor exigencia de calidad y por lo tanto se deberán ejecutar importantes inversiones que deberían reflejarse en la tarifa, la empresa no presenta en los comentarios un estudio económico en el cual demuestre el impacto alegado. Adicionalmente, esta Autoridad Reguladora exhorta a una mejora continua en la calidad de sus servicios tanto a nivel técnico como a nivel comercial para brindar un nivel adecuado de satisfacción a los clientes.</p> <p>Sobre la Definición de Rural Concentrado y Rural Dispersa y al señalamiento que hacen las distribuidoras EDEMET y EDECHI de la pasa de 2,000 a 1,500 clientes" en la Zona Rural Concentrada, hay que señalar que la cantidad mínima de clientes se redujo para el Área Rural Concentrada por 500 clientes, pero se aumentó la cantidad máxima hasta</p> |

ANEXO A

Resolución AN No. 15598 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN

COMENTARIOS ENSA

COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI

COMENTARIOS DE AGRANDEL

ANÁLISIS ASEP

de corregimientos en un periodo de 8 años para alcanzar la propuesta de la ASEP en esta resolución recurrida.

La prueba de que mantener solo densidad de consumo para clasificar un corregimiento como zona urbana se aleja del objetivo de la propia ASEP de adaptar de forma transitoria los indicadores de calidad actual a la realidad de las redes eléctricas, es que se ha aumentado – con la propuesta de la ASEP – el número de clientes de zonas rurales hacia la zona urbana. A continuación, se puede ver el efecto de la propuesta de la ASEP al utilizar solo el criterio de densidad para zonas urbanas, que produce una migración de más de 100.000 clientes de zonas rurales o semiurbanas, hacia la zona urbana, lo que representa un aumento del 38% de los clientes de la zona urbana, con una energía equivalente del 28%

| CANTIDAD DE CLIENTES | | ÁREA ACTUAL | | TOTAL |
|----------------------|--------|-------------|---------|--------|
| MD | R | S | U | |
| MD | 94.271 | 64.922 | | |
| R | 48.488 | 31.848 | 69.207 | |
| S | 4.487 | 87.000 | 161.583 | |
| U | | | | 68.433 |
| TOTAL | | | | |

| SUMA DE ENERGÍA | | ÁREA ACTUAL | | TOTAL |
|-----------------|--------|-------------|---|---------|
| MD | R | S | U | |
| MD | 24.971 | 26.442 | | |
| R | 14.179 | 30.730 | | |
| S | 1.673 | 151.324 | | |
| U | | | | 465.129 |
| TOTAL | | | | |

Sobre la Definición de Límites para la Clasificación de Corregimientos

La clasificación de Corregimientos establecida en la presente propuesta resulta en mayor exigencia de calidad, que la norma actual, lo cual de aplicarse se

8,000 clientes, produciendo un incremento de rango en comparación con la clasificación anterior. Con respecto a la definición del Área Rural Muy Dispersa, y a los señalamientos que EDEMET y EDECHI que hacen con relación a que el límite de 500 clientes o menor para Área Rural muy dispersa, solo representaría el 2% de la energía entregada por ellas; y, que claramente, el buen objetivo de incluir esta nueva área se ve atenuado por el bajo límite que se fija para esta área, esta Autoridad Reguladora considera que en las zonas rurales es natural que tengan una representación baja en energía debido al tipo de perfil de clientes que comprenden estas áreas. En cuanto a la solicitud de EDEMET y EDECHI para que la clasificación de Corregimientos propuesta por la ASEP se alcance en una senda de ocho años, esta Autoridad Reguladora considera que en base a la cronología propuesta, el marco de tiempo presentado es extenso para poder adaptar la red a la realidad existente de nuestro país, caracterizada por su buen ritmo de crecimiento.

Conclusiones finales:

Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.

ANEXO A

Resolución AN No. 16595 -Elec de 12 de Ayacucho de 2019
 Comentaríos recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN

COMENTARIOS ENSA

COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI

COMENTARIOS DE AGRANDEL

ANÁLISIS ASEP

traduciría en importantes inversiones a realizar por las empresas, lo cual debería reflejarse en la tarifa. La siguiente tabla muestra cómo se distribuiría el consumo de energía por cada Área:

| SUMA DE ENERGÍA | ÁREA URBANA | | | | | TOTAL |
|-----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-------|
| | MD | D | R | S | U | |
| MD | | | | | | 2% |
| D | | 6% | | | | 6% |
| R | | 46% | | | | 12% |
| S | | 4% | | 7% | | 15% |
| U | | 46% | 46% | 26% | 37% | 65% |
| TOTAL | | 14% | 16% | 33% | 37% | 100% |

- La suma a lo largo de las filas muestra la energía según la nueva definición de áreas de la Resolución 12989.

- La suma a lo largo de las columnas muestra la energía según la definición vigente.

- Del análisis de la tabla anterior se puede concluir lo siguiente:

1. La energía en el Área Urbana sube de 37% a 65%.
2. La energía en las áreas rurales baja de 30% a 20%
3. Un 6% de la energía del Área Rural Dispersa pasa a áreas más exigentes (Rural Concentrada y Suburbana).

Igual situación se puede apreciar en los movimientos de clientes hacia zonas de mayor exigencia de calidad.

| CANTIDAD DE CLIENTES | ÁREA URBANA | | | | | TOTAL |
|----------------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-------|
| | MD | D | R | S | U | |
| MD | | 2% | | | | |
| D | | 6% | | | | |
| R | | 46% | | | | |
| S | | 4% | | 7% | | |
| U | | 46% | 46% | 26% | 37% | |
| TOTAL | | 14% | 16% | 33% | 37% | 100% |

En conclusión, todos los cambios en la clasificación de Corregimientos conducen

ANEXO A

Resolución AN No. 15995 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|------------------------------|------------------|---|-------------------------|---------------|
| | | <p>a mayores exigencias de calidad y por ende a mayores inversiones, lo cual finalmente se traduciría en tarifas más altas para los clientes llegando a valores que serían impagables por éstos.</p> <p>Sobre la Definición de Rural Concentrado y Rural Dispersa</p> <p>La presente propuesta baja la cantidad mínima de clientes en la Zona Rural Concentrada, la pasa de 2,000 a 1,500 clientes. Esto, igual que para el caso de la zona urbana, provoca una fuerte migración de clientes hacia áreas con indicadores más restrictivos, lo que insistimos va en contra del propio objetivo argumentado por la ASEP a lo largo de todos los considerandos que motivaron la evaluación de la norma de calidad actual.</p> <p>Sobre la Definición del Área Rural Muy Dispersa</p> <p>Con este límite sólo el 2% de la energía entregada por EDEMET y EDECHI quedaría comprendida en el Área Rural Muy Dispersa. Claramente, el buen objetivo de incluir esta nueva área se ve atenuado por el bajo límite que se fija para esta área.</p> <p>EDEMET y EDECHI sugirieron establecer un límite de 1,000 clientes con lo cual se comprendería el 5% de la energía.</p> | | |
| | | <p>PROPUESTA DE EDEMET Y EDECHI</p> <p>Atendiendo los argumentos expuestos, se solicita que la clasificación de Corregimientos propuesta por la ASEP se alcance en una senda de ocho años.</p> | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-------------------------|---------------|-----------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|------------|-------------------------|------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---|
| <p>SECCIÓN X.3.1 REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN INDIVIDUAL.</p> <p>Artículo 13 Límite Admisible</p> <p>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:</p> <table border="1" data-bbox="330 67 792 618"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>4 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Sub urbana</td> <td>4 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> <td>6 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> <td>10 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td>12 – HORAS</td> </tr> </tbody> </table> <p>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</p> | 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 | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.</p> <p>Con respecto a los comentarios de AGRANDEL: En cuanto a la evaluación solicitada desde el punto de vista del usuario, la ASEP ha realizado los análisis pertinentes en base a un histórico de</p> |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | |

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|--|------------------|------------------------------|--|---|
| <p>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.</p> | | | <p>cumplan los criterios definidos en la norma para que se realicen las inversiones de manera oportuna. Nos llama la atención que en este artículo se propone reducir una compensación al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de 10% a 1% del promedio de las últimas tres (3) facturas • de un 5% a 0.02% por cada 4 horas adicionales al tiempo de reposición de suministro normado • la compensación no excederá de un 50% a un 2% del promedio de las últimas tres (3) facturas <p>La modificación presentada representa un cambio significativo en la remuneración a los usuarios y la misma, carece de sustento técnico. Es por ello, que le solicitamos a la ASEP realizar una evaluación desde el punto de vista de los usuarios, donde se verifica si esta compensación realmente resarce los daños ocasionados por la interrupción del servicio y promueve las inversiones oportunas de parte del distribuidor.</p> | <p>reducciones tarifarias correspondientes al indicador de Reposición después de una interrupción individual. Como referencia, los montos de la compensación para este indicador representan en algunos casos una proporción de hasta cuatro veces lo resultante de las reducciones tarifarias de las Normas de Calidad del Servicio Técnico. Es importante hacer mención que las compensaciones por los incumplimientos en el tiempo de reposición de las interrupciones o la frecuencia de las mismas también deben hacerse a todos los clientes afectados, independientemente los mismos han hecho o no un reporte a la empresa distribuidora.</p> <p>Por otro lado, cabe destacar que los incumplimientos durante un periodo anual en los niveles de calidad relacionados con la cantidad y duración de las interrupciones son penalizados por las Normas de Calidad del Servicio Técnico. Por medio de la evaluación de estas normas, los clientes afectados podrán también ser compensados mediante créditos en su facturación. Por otro lado, el primer indicador de las Normas de Calidad del Servicio Comercial penaliza los incumplimientos relacionados con la duración de las interrupciones de manera individual mensualmente, mas no en un periodo anual. En base a lo anterior, recalcamos que es a través del conjunto de normas de calidad</p> |

ANEXO A

Resolución AN No. 15995 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|--|--|---|------------------------------------|---|
| <p>SECCIÓN X.3.2 DEL SERVICIO CONEXIÓN ELÉCTRICO Y DEL MEDIDOR</p> <p>Artículo 15 Límite Admisible</p> <p>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:</p> | <p>No compartimos la propuesta de modificación que se presenta, en donde el tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir que el cliente solicite el servicio, siempre y cuando la conexión no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución, se establece para el área rural dispersa en 7 días hábiles, cuando ha venido siendo 10 días hábiles y para el área rural muy dispersa en 10 días hábiles, cuando debe ser mayor, tomando en cuenta que se trata de la atención de clientes que están ubicados en zonas geográficas muy apartadas sin adecuada</p> | <p>Se añade una nueva clasificación de área: "Área Rural Muy Dispersa" y se le otorga el plazo de 48 horas que es el que tiene en la norma vigente el Área Rural Dispersa y adicionalmente, en la propuesta de la nueva norma se baja el plazo para el Área Rural Dispersa a 7 días desde los 10 días que tiene en la vigente. La propuesta no considera la mayor dificultad de gestión de las áreas rurales muy dispersas, la considera igual ya que en la norma actual estas Áreas Rurales Muy Dispersas se clasificaban en la Áreas Rurales Dispersas,</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>contenidas en el Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica que se busca resarcir con créditos a favor de los clientes por incumplimientos específicos en las mismas. Con respecto a que se desea verificar si esta compensación promueve las inversiones oportunas por parte del distribuidor, nos remitimos a los niveles de calidad globales; ya que son a través de estas penalizaciones que la empresa distribuidora deberá acumular en un fondo para inversiones de las redes eléctricas. En este sentido, los montos de compensación comprendidos en el Artículo 38 no han sido propuestos para modificar en esta consulta pública, lo cual no causa impacto alguno en cuanto a los montos de inversión a la red.</p> <p>Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.</p> <p>Con respecto a los comentarios de ENSA: Con relación a los comentarios de que el tiempo para la conexión del servicio eléctrico y el medidor para el área rural dispersa ha venido siendo 10 días hábiles en lugar de 7 días hábiles, esta Autoridad exhorta a las empresas distribuidoras a la mejora de los tiempos de respuesta en los servicios ofrecido a sus clientes. Cabe destacar que se reconoce que existen clientes ubicados en zonas geográficas muy</p> |

ANEXO A
Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de Agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|--|---|---|-------------------------|---|
| <p>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</p> <p>TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA</p> <p>Área Urbana 3 – DÍAS HÁBILES</p> <p>Área Sub urbana 4 – DÍAS HÁBILES</p> <p>Área Rural Concentrada 5 – DÍAS HÁBILES</p> <p>Área Rural Dispersa 7 – DÍAS HÁBILES</p> <p>Área Rural Muy Dispersa 10 – DÍAS HÁBILES</p> | <p>infraestructura vial, en donde en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT), y a otros solo se puede llegar por vía aérea y con limitaciones de frecuencia de vuelos comerciales cada 2 o 3 días, siendo muchas veces uno solo por semana. La ASEP debe considerar que la propuesta que presenta es de imposible cumplimiento y en tal sentido, la propuesta que presenta ENSA es completamente razonable.</p> <p>En este sentido, la propuesta que hace ENSA es la siguiente: Área Rural Dispersa: 10 días hábiles Área Rural Muy Dispersa: 12 días hábiles.</p> | <p>a pesar de que la densidad de clientes es la menor y la dispersión la mayor de las consideradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Por otro lado la propuesta se vuelve más restrictiva en plazo para las Áreas Rurales Dispersas, de 10 días a 7 días, lo que no es coherente con el nuevo criterio de clasificación dónde la densidad de clientes es menor y dispersión de clientes es mayor (< a 1.500 clientes) que en la actual norma (<2.000 clientes), por lo que las dificultades de cumplir con los plazos serán mayores. Por lo que se propone que los plazos para Área Rural Dispersa sea de 12 días y para el Área Rural Muy Dispersa sea de 14 días. | | <p>apartadas y sin la adecuada infraestructura vial, por lo que es justamente bajo ese espíritu que se propone incorporar la clasificación Área Rural Muy Dispersa. No obstante, esta Autoridad Reguladora considera que los plazos propuestos son los pertinentes, aun así tomando en consideración la frecuencia de vuelos comerciales expuestos, los cuales a pesar que no son muy periódicos permiten, indiferentemente, a la distribuidora estar dentro del plazo propuesto.</p> <p>Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: Con relación a los comentarios de que el tiempo para la conexión del servicio eléctrico y el medidor se vuelve más restrictivo para el área rural dispersa, esta Autoridad exhorta a las empresas distribuidoras a la mejora de los tiempos de respuesta en los servicios ofrecido a sus clientes. Cabe destacar que se reconoce que la densidad de los clientes de las áreas rurales es menor en comparación a las áreas urbanas. Adicionalmente, recalcamos que como bien lo estipula la norma, se toma en consideración únicamente aquellos casos en donde el cliente no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución. Por lo tanto, el plazo de siete (7) días para el Área Dispersa y diez (10) días para el Área Muy Dispersa son considerados como</p> |

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|---------------|-----------------|------------|------------------------|------------|---------------------|------------|-------------------------|------------|---|--|--|--|
| <p>SECCIÓN X.3.3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO Artículo 17 Límite Admisible</p> <p>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:</p> <table border="1" data-bbox="239 67 759 618"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>12 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Sub urbana</td> <td>16 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> <td>24 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> <td>36 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td>48 – HORAS</td> </tr> </tbody> </table> | 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 | <p>En este caso en particular, la ASEP propone reducir de forma significativa los plazos vigentes, lo cual resultará imposible de cumplir debido a:</p> <p>1. Aspectos de seguridad. De acuerdo con la propuesta de la ASEP, el tiempo de reconexión se reduce a tan solo 12 horas para las áreas urbanas y 16 horas para las áreas suburbanas. Para una mejor ilustración, citamos el ejemplo de un restablecimiento del servicio que tenga que llevarse a cabo en 12 horas; si consideramos que el cliente paga a las 5:00 p.m. se tendría hasta las 5:00 a.m. para realizar dicho restablecimiento, lo cual implicaría para la empresa distribuidora incumplimientos de manera forzada ante los tiempos propuestos.</p> <p>Es importante destacar que el 85% de las reconexiones son realizadas en las áreas Urbanas y Suburbanas ; por lo que, para poder cumplir con los plazos propuestos por la ASEP, se requiere que un alto porcentaje de nuestra operación sea ejecutado en horarios nocturnos, la cual se verá obstaculizada por los altos niveles de inseguridad que existen en diferentes sectores de nuestra concesión y que forman parte de la clasificación de estas áreas urbanas o suburbanas, tales como Barrio</p> | <p>SECCIÓN X.3.3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO</p> <p>En el área urbana, consideramos que se debe mantener los tiempo actuales dado que lo contrario tendríamos que trabajar 24/7 ya que los tiempos de reconexión fueron reducidos para el área urbano de 24 horas a 12 horas esto daría como ejemplo si un cliente fue cortado a las 12:00 m.d. y realiza el pago enseguida, tenemos hasta las 12:00 de la media noche. para realizar la reconexión y esto no es racional, ni eficiente, ni seguro. <u>Es preciso ser conscientes que esta causal está directamente relacionada con un cliente que, por más de 60 días, no pagó por el servicio de distribución de energía eléctrica.</u> Esto implica que la distribuidora financió el costo de la energía y pagó a los generadores por la misma, aún cuando fue utilizada por el cliente. Debe haber un balance, pues por estos primeros 60 días, no se le cobra intereses a los clientes y, como mínimo, se debe garantizar la distribuidora que tenga una operativa que le permita programar las reconexiones en un</p> | | <p>tiempos prudentes indierentemente de los puntos planteados por la empresa distribuidora.</p> <p>Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.</p> <p>Con respecto a los comentarios de ENSA: Al tomar en consideración los obstáculos relacionados con la seguridad y a la accesibilidad esta Autoridad Reguladora estima preciso mantener los plazos vigentes en lugar de los propuestos. No obstante, para el Área Rural Muy Dispersa el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago deberá realizarse dentro de las 48 horas.</p> <p>Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: Al tomar en consideración los riesgos en la seguridad y las limitaciones en la accesibilidad, esta Autoridad Reguladora estima preciso mantener los plazos vigentes. No obstante, para el Área Rural Muy Dispersa el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago deberá realizarse dentro de las 48 horas.</p> <p>Con respecto a la propuesta de asignar a las Áreas Rurales Muy Dispersas un plazo de setenta y dos horas (72 h), consideramos que el tiempo solicitado es excesivo, incluso contemplando los</p> |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | |

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---|---|-------------------------|--|------------------------|-----------------------------------|-------------|------------|-----------------|------------|------------------------|------------|---------------------|------------|-------------------------|------------|
| | <p>Norte, Barrio Sur, La Playita, Arco Iris, Nuevo Colon, Villa del Caribe o La Feria en Colon; y San Joaquín, Nueva Libia, Tierra Prometida o Las Garzas en Panamá, por mencionar algunos; sectores estos que en ocasiones ni siquiera los policías quieren acompañar a nuestros técnicos, aun cuando se traten de acciones diurnas.</p> <p>Aunado a lo anterior, está el hecho de que el 52% de las reconexiones son realizadas en el cuadro de medidor, la cual requiere tener acceso a las instalaciones de los clientes comerciales o residenciales para poder hacerlas efectivas. En esa línea, nuestros Clientes Comerciales, en su gran mayoría tienen horarios diurnos de trabajo por lo que resultará imposible tener el acceso a la medición durante la noche. Mientras que los Clientes residenciales, por simples medidas de seguridad y protección familiar, impedirán el acceso a personas desconocidas, por muy identificados que estén nuestros técnicos.</p> <p>2. Accesibilidad en áreas rurales: En su propuesta, la ASEP reduce los plazos de reconexión entre un 33% (rural concentrado) y un 25% (rural disperso), sin tomar en cuenta que para dichas áreas existen fuertes limitaciones de accesibilidad que escapan a nuestro alcance por no contar con una adecuada infraestructura vial, y que en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT) o con limitaciones en la frecuencia de vuelos comerciales o</p> | <p>período razonable ajustado a horarios que no afecten la seguridad de sus trabajadores ni de su personal comercial.</p> <p>Se añade una nueva clasificación de área: "Área Rural Muy Dispersa" y se le otorga el plazo de 10 días hábiles que es el que tiene en la norma vigente el Área Rural Dispersa y adicionalmente, en la propuesta de la nueva norma se baja el plazo de reconexión para el resto de áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La propuesta no considera la mayor dificultad de gestión de las áreas rurales muy dispersas, la considera igual ya que en la norma actual estas Áreas Rurales Muy Dispersas se clasificaban en la Áreas Rurales Dispersas, a pesar de que la densidad de clientes es la menor y la dispersión la mayor de las consideradas. Por otro lado y como fuera indicado ut-supra, la propuesta se vuelve más restrictiva en plazos para las áreas Urbana y Suburbana con plazos inferiores a las 24 hs. incumplibles para todos aquellos casos en que el pago se produzca en un plazo en que se obligue a trabajar en horas nocturnas y de madrugada lo cual es inviable por la nocturnidad, riesgos de seguridad e impedimentos de acceso (por ejemplo: un cliente suspendido por impago, al que la regulación le otorgó un plazo de 60 días para pagar por una energía que la distribuidora ya pagó y que ha incumplido con su obligación, por lo | | <p>aspectos planteados por la empresa distribuidora.</p> <p>Conclusiones finales: En base a las consideraciones expuestas anteriormente, la modificación queda de la siguiente manera:</p> <p>SECCIÓN X.3. 3 REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO Artículo 17 Límite Admisible</p> <p>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:</p> <table border="1" data-bbox="123 2190 669 2655"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>24 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Sub urbana</td> <td>24 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> <td>36 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> <td>48 – HORAS</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td>48 – HORAS</td> </tr> </tbody> </table> | CLASIFICACIÓN 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 | Área Rural Muy Dispersa | 48 – HORAS |
| CLASIFICACIÓN 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 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Muy Dispersa | 48 – HORAS | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO A
Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|-------------------------------------|---|--|--------------------------------|----------------------|
| | <p>transportes marítimos cada 2 o 3 días, siendo muchas veces uno solo por semana. Basados en lo anterior, solicitamos a la ASEP mantener los plazos vigentes.</p> <p>Las modificaciones deben responder a escenarios de posible cumplimiento, pues de lo contrario, claramente se llevará a la empresa a caer en incumplimientos que tengan como causa hechos que escapen de su total control. Actualmente con los tiempos establecidos nuestras penalizaciones por reconexiones tardías ascienden alrededor de \$6,000 por mes. Si se disminuyen las horas de reconexión estaríamos pagando por mes aproximadamente \$50,000 dólares en penalizaciones por reconexión tardía lo que serían \$600,000 al año. A continuación, le presentamos una simulación de reconexiones tardías para los últimos 3 meses del año 2018 en donde se ve claramente que la disminución de los tiempos aumentaría las penalizaciones asociadas, las cuales están influenciadas por factores fuera del control de las Empresas de Distribución.</p> | <p>que la distribuidora tras la gestión, aviso y recordatorio de la deuda reiterado se vió obligada a suspenderle el servicio, realiza el pago a las 17:00 hs el plazo de reconexión es hasta las 5:00 hs de la madrugada por lo que obliga a la distribuidora para cumplir a realizarlo en 2 horas porque más allá de ese horario sería imposible de ejecutar y eso en un área no considerada zona roja).</p> <ul style="list-style-type: none"> Adicionalmente para las Áreas Rurales Concentrada y Dispersa, se reducen los plazos, lo que no es coherente con el nuevo criterio de clasificación donde la densidad de clientes es menor y dispersión de clientes es mayor que en la actual norma, por lo que las dificultades de cumplir con los plazos serán mayores, no habiendo cambiado las condiciones geográficas, de infraestructuras, viabilidad, movilidad, etc para suponer que esos cambios aportarán mayor agilidad a los desplazamientos o superarán las dificultades actuales que llevaron a fijar los plazos de la actual normativa. No parece por lo tanto razonable que se establezcan mayores exigencias a la distribuidora que supondrán mayores costes operativos (disponibilidad de mayores brigadas de trabajo, mayores costes laborales por tiempos extras y mayores volúmenes de mecanismos de gestión) para agilizar la reconexión de clientes que han incumplido con sus obligaciones y que al final dichos | | |

Tabla 1 Simulación con los tiempos de reconexión vigentes

| Densidad | Reconexiones en Tiempo | Reconexiones tardías | Penalización Límite antes reconexiones | Total avisos de reconexiones |
|------------------------|------------------------|----------------------|--|------------------------------|
| AREA RURAL CONCENTRADA | 1983 | 116 | B/1,657.17 | 2099 |
| AREA RURAL DISPERSA | 1110 | 71 | B/1,305.08 | 1181 |
| AREA SUB URBANA | 6984 | 470 | B/7,823.37 | 7454 |
| AREA URBANA | 15323 | 1285 | B/15,256.35 | 16608 |
| Total general | 25400 | 1942 | B/26,041.57 | 27942 |

ANEXO A
Resolución AN No./5595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------|------------------------------|-----------------|------------|------------------------|------------|---------------------|------------|--|----------|------------------------|----------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------|------|------|--------------|-------|-----------------|------|------|-------------|------|------------------------|------|-----|------------|------|---------------------|-----|----|----------|-----|-------------------------|-----|----|----------|-----|----------------------|--------------|--------------|---------------------|--------------|---|------------------------------------|--|
| <p>SECCIÓN X.3. 4 ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN</p> <p>Artículo 19 Límite admisible</p> <p>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:</p> <table border="1" data-bbox="151 67 503 618"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN 12 MESES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>2 facturas</td> </tr> <tr> <td>Área Sub urbana</td> <td>2 facturas</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> <td>3 facturas</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> <td>3 facturas</td> </tr> </tbody> </table> | 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 | <p>Tabla 2. Simulación con los tiempos de reconexión propuestos por ASEP</p> <table border="1" data-bbox="1049 658 1362 1196"> <thead> <tr> <th>Densidad</th> <th>Reconexiones en tiempo</th> <th>Reconexiones tardías</th> <th>Penalización Límite Propuesto</th> <th>Total avisos de reconexiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ÁREA URBANA</td> <td>9198</td> <td>6703</td> <td>B/112.677,12</td> <td>15901</td> </tr> <tr> <td>ÁREA SUB URBANA</td> <td>4912</td> <td>3129</td> <td>B/39.154,55</td> <td>8041</td> </tr> <tr> <td>ÁREA RURAL CONCENTRADA</td> <td>1857</td> <td>359</td> <td>B/3.819,20</td> <td>2216</td> </tr> <tr> <td>ÁREA RURAL DISPERSA</td> <td>748</td> <td>55</td> <td>B/748,49</td> <td>803</td> </tr> <tr> <td>ÁREA RURAL MUY DISPERSA</td> <td>339</td> <td>42</td> <td>B/924,73</td> <td>381</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>17054</td> <td>10288</td> <td>B/157.324,09</td> <td>27942</td> </tr> </tbody> </table> <p>No manifestaron comentarios</p> | Densidad | Reconexiones en tiempo | Reconexiones tardías | Penalización Límite Propuesto | Total avisos de reconexiones | ÁREA URBANA | 9198 | 6703 | B/112.677,12 | 15901 | ÁREA SUB URBANA | 4912 | 3129 | B/39.154,55 | 8041 | ÁREA RURAL CONCENTRADA | 1857 | 359 | B/3.819,20 | 2216 | ÁREA RURAL DISPERSA | 748 | 55 | B/748,49 | 803 | ÁREA RURAL MUY DISPERSA | 339 | 42 | B/924,73 | 381 | Total general | 17054 | 10288 | B/157.324,09 | 27942 | <p>No manifestaron comentarios</p> <p>costes sean soportados por el resto de clientes que cumplan a cabalidad con sus obligaciones. Por lo que se propone mantener los plazos de la norma actual para las áreas actualmente definidas y para las Áreas Rurales Muy Dispersas que el plazo sea de 72 hs.</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.</p> |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Densidad | Reconexiones en tiempo | Reconexiones tardías | Penalización Límite Propuesto | Total avisos de reconexiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ÁREA URBANA | 9198 | 6703 | B/112.677,12 | 15901 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ÁREA SUB URBANA | 4912 | 3129 | B/39.154,55 | 8041 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ÁREA RURAL CONCENTRADA | 1857 | 359 | B/3.819,20 | 2216 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ÁREA RURAL DISPERSA | 748 | 55 | B/748,49 | 803 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ÁREA RURAL MUY DISPERSA | 339 | 42 | B/924,73 | 381 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total general | 17054 | 10288 | B/157.324,09 | 27942 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de Ago de 2019
 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|--|---|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|---|
| Área Rural Muy Dispersa | 3 facturas | | | | |
| 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: | | No manifestaron comentarios | No manifestaron comentarios | No manifestaron comentarios | Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19. |
| CLASIFICACIÓN DEL ÁREA | TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA | | | | |
| Área Urbana | Solución del reclamo dentro de 15 días | | | | |
| Área Sub urbana | calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación. | | | | |
| Área Rural Concentrada | Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente. | | | | |
| Área Rural Muy Dispersa | | | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019
 Comentarlos recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------------|-------------------------|--|-----------------|------------------------|---------------------|-------------------------|--|---|------------------------------------|------------------------------------|--|
| <p>SECCIÓN X.3. 6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS</p> <p>Artículo 23 Límite admisible</p> <p>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.</p> <table border="1" data-bbox="239 94 789 594"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>NOTIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td rowspan="4">5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.</td> </tr> <tr> <td>Área Sub urbana</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | 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 | | <p>Dados los avances en la tecnología, aquellos como las redes sociales, aplicaciones sobre internet (Facebook, Twitter, WhatsApp), mensajería instantánea móvil (SMS), deben ser incluidos entre los canales que utilicen las empresas para notificar o dar aviso a sus clientes, por tratarse de tecnologías que están disponibles en muchas de estas áreas, inclusive en las rurales de difícil acceso, considerando que el Gobierno Nacional se ha interesado por expandir una Red de Internet en los lugares de difícil acceso, precisamente para lograr el cierre de la brecha que existe en materia digital. Estos canales también deben reconocerse y promoverse incluso, como parte de ese esfuerzo que se quiere lograr como país de dar un salto rápido hacia el desarrollo.</p> <p>La propuesta de ENSA es que deba indicarse así:</p> <p>SECCIÓN X.3.6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS.</p> <p>Artículo 23 Límite admisible</p> <p>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.</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>Con respecto a los comentarios de ENSA:</p> <p>En cuanto a la propuesta de incluir como canales de comunicación las redes sociales y aplicaciones de internet, reconocemos que en la actualidad existen diversas opciones o métodos para realizar anuncios, los cuales van desde los medios tradicionales, como la prensa, a los nuevos y originales, tal como se mencionó en la Resolución AN No.12603-telco de 8 de agosto de 2018. Cabe destacar que en dicha resolución, la viabilidad de eliminar del texto propuesto el uso de diarios de cobertura nacional (periódicos) está enmarcada tomando en consideración la información relacionada con la publicación de las áreas de cobertura de las empresas de telecomunicaciones.</p> <p>Adicionalmente, es importante reconocer que la prensa posee la ventaja de sobrepasar las barreras de acceso a la tecnología y llegar a los clientes para que tomen las provisiones necesarias por las interrupciones programadas del suministro eléctrico independientemente si los mismos poseen alguna suscripción en plataformas digitales. Por otro lado, no se ha presentado en los comentarios un estudio que indique que existe un impacto más significativo a través de las plataformas digitales, a pesar que las</p> |
| 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 | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|---|---|------------------------------|-------------------------|---|
| <p align="center">CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</p> <p>Área Urbana Área Sub Urbana Área Rural Concentrada Área Rural Dispersa Área Rural Muy Dispersa</p> | <p align="center">NOTIFICACIÓN</p> <p>5 días antes, mediante publicación en página web de la distribuidora, teléfono, correo electrónico, radio, mensajes SMS, mensajería instantánea a través de aplicaciones (por ejemplo, WhatsApp) y otras plataformas tecnológicas disponibles (redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y otros canales o plataformas tecnológicas que la empresa distribuidora pueda poner a disposición de sus clientes)</p> | | | <p>mismas son normalmente menos predominantes en las áreas rurales.</p> <p>En este sentido, esta Autoridad exhorta a la empresa distribuidora a realizar un estudio para medir el impacto de otros medios como cintillos de comunicación en noticieros e incluso las plataformas digitales, de modo que se analice si los mismos efectivamente pueden reemplazar a la presa, por lo cual la presentación de una propuesta formal con resultados de costo-beneficio es sugerida. No obstante, tomando en cuenta lo expuesto por la empresa distribuidora, se ha considerado añadir la opción de la utilización de la radio como medio de comunicación para las zonas rurales, en las cuales los niveles se analfabetismo presentan mayor concentración.</p> <p>Conclusiones finales: En base a lo anterior, esta Autoridad Reguladora considera razonable adicionar las plataformas tecnológicas como nuevas alternativas de comunicación; no obstante la opción de la prensa debe ser de igual forma mantenida. De este modo, la modificación queda de la siguiente manera: SECCIÓN X.3.6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS</p> |

La propuesta de ENSA para que se elimine como canal de comunicación la opción de PRENSA obedece a diversos motivos, entre ellos, el que en la actualidad, los periódicos no constituyen un medio de comunicación efectiva, dada la penetración que ha tenido entre los habitantes el uso de redes sociales, páginas web y otro tipo de forma de mensajería ha tomado fuerza por el acceso que se ha logrado a través de equipos móviles y el acceso a la Red

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 1ª de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|---|-------------------------------|---------------------|-------------|--|-----------------|--|---|------------------------|--|---------------------|-------------------|--|
| | <p>Mundial del Internet. Hoy en día esta situación ha cambiado drásticamente, y es evidente como implícitamente las ventas y penetración de los diarios de circulación ha bajado frente al surgimiento de otros canales tecnológicos y digitales; además que, representa para las empresas un gasto económico totalmente innecesario e ineficiente.</p> <p>Cabe agregar que nuestra propuesta también encuentra su fundamento en un acto administrativo previo de su Autoridad, refiriéndonos a la Resolución AN No.12603-telco de 8 de agosto de 2018, que resolvió la propuesta de modificación de la Resolución JD -4007 de 17 de junio de 2003, que establecía la obligación a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica que iniciaron operaciones comerciales después del 2 de enero de 2003, de informar al público en general, mediante anuncio publicado en dos diarios de circulación nacional por tres (3) días consecutivos una vez al mes, el o los barrios y/o lugares poblados en los cuales está brindando el servicio de Telecomunicación Básica Local.</p> <p>En los comentarios de su Autoridad que anteceden su decisión reconoció que en la actualidad existen diversas opciones o métodos para anunciar un servicio, que van desde los medios tradicionales, a los nuevos y originales, como las redes sociales, páginas web, etc., que pueden ser utilizados por los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local (No.101), para hacer llegar a sus clientes y/o usuarios o al público en general la información del servicio que brindan.</p> <p>De igual manera reconoció que las empresas utilizan diferentes medios para posicionar sus</p> | | | <p>Artículo 23 Límite admisible</p> <p>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.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="850 2177 933 2446">CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th data-bbox="850 2446 933 2661">NOTIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="784 2177 850 2446">Área Urbana</td> <td data-bbox="784 2446 850 2661">Notificar 5 días antes de la interrupción,</td> </tr> <tr> <td data-bbox="718 2177 784 2446">Área Sub urbana</td> <td data-bbox="718 2446 784 2661">interrupción, mediante prensa de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="322 2177 718 2446"> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="256 2177 322 2446">Área Rural Concentrada</td> <td data-bbox="256 2446 322 2661">Notificar 5 días antes de la interrupción,</td> </tr> <tr> <td data-bbox="189 2177 256 2446">Área Rural Dispersa</td> <td data-bbox="189 2446 256 2661">mediante prensa o</td> </tr> </table> </td> <td data-bbox="322 2446 718 2661"></td> </tr> </tbody> </table> | CLASIFICACIÓN DEL ÁREA | NOTIFICACIÓN | Área Urbana | Notificar 5 días antes de la interrupción, | Área Sub urbana | interrupción, mediante prensa de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales. | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="256 2177 322 2446">Área Rural Concentrada</td> <td data-bbox="256 2446 322 2661">Notificar 5 días antes de la interrupción,</td> </tr> <tr> <td data-bbox="189 2177 256 2446">Área Rural Dispersa</td> <td data-bbox="189 2446 256 2661">mediante prensa o</td> </tr> </table> | Área Rural Concentrada | Notificar 5 días antes de la interrupción, | Área Rural Dispersa | mediante prensa o | |
| CLASIFICACIÓN DEL ÁREA | NOTIFICACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Urbana | Notificar 5 días antes de la interrupción, | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Sub urbana | interrupción, mediante prensa de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales. | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <tr> <td data-bbox="256 2177 322 2446">Área Rural Concentrada</td> <td data-bbox="256 2446 322 2661">Notificar 5 días antes de la interrupción,</td> </tr> <tr> <td data-bbox="189 2177 256 2446">Área Rural Dispersa</td> <td data-bbox="189 2446 256 2661">mediante prensa o</td> </tr> </table> | Área Rural Concentrada | Notificar 5 días antes de la interrupción, | Área Rural Dispersa | mediante prensa o | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Concentrada | Notificar 5 días antes de la interrupción, | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Dispersa | mediante prensa o | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 15795 -Elec de 12 de agosto de 2019
 Comentaríos recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | |
|---|--|------------------------------------|------------------------------------|--|--------------------------------|---|
| <p>SECCIÓN X.3. 7 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES CON EL NIVEL DE TENSIÓN SUMINISTRADO</p> <p>Artículo 25 Tratamiento de la Reclamación</p> <p>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.</p> | <p>productos y servicios, y que las redes se han convertido en herramientas poderosas, versátiles y gratuitas, al igual que las páginas web, las cuales pueden ser consultadas por el cliente y/o usuario o el público en general en cualquier momento. Como resultado de todo el análisis técnico, jurídico y económico correspondiente la Autoridad decidió ELIMINAR del texto vigente y también en la propuesta lo referente a la publicación en periódicos y estableció viable que la comunicación a los clientes se diera a través de las redes sociales, y en la página de presencia de internet, estableciendo presentar por estos cumplimientos junto a Declaraciones Juradas relacionadas al cumplimiento de las publicaciones por estos nuevos canales.</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="982 2177 1362 2446"> <p>Área Rural Muy Dispersa</p> </td> <td data-bbox="982 2446 1362 2674"> <p>radio de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.</p> </td> </tr> </table> <p>Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.</p> | <p>Área Rural Muy Dispersa</p> | <p>radio de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.</p> |
| <p>Área Rural Muy Dispersa</p> | <p>radio de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.</p> | | | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. /5595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|---|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------|---------------|
| <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | | | | |
| <p>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</p> | <p>TIEMPO DE RESPUESTA</p> | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 15995 -Elec de 12 de agosto de 2019
 Comentaríos recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEPP |
|--|---|------------------|--|-------------------------|--|
| 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. | | | | |
| 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 | | | Se añade una nueva clasificación de área: "Área Rural Muy Dispersa" y se le otorga el plazo de 8 días hábiles para la visita que es el que tiene en la norma vigente el Área Rural Dispersa. La propuesta no considera la mayor dificultad de gestión de las áreas rurales muy dispersas, la considera igual ya que en la norma actual estas Áreas Rurales Muy Dispersas se clasificaban en la Áreas | | Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: En relación a la solicitud de otorgar un tiempo de 10 días hábiles para la visita relacionadas a reclamaciones por funcionamiento del medidor y que se amplíe la respuesta a 18 días calendario, tenemos a bien indicar que la propuesta presentada considera la naturaleza del área rural. En este sentido, se considera |

ANEXO A

Resolución AN No. 15575 -Elec de 12 de Septiembre de 2019
 Comentaríos recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMÉT-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|---|---|--|--------------------------------|---|
| <p>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.</p> | | <p>Rurales Dispersas, a pesar de que la densidad de clientes es la menor y la dispersión la mayor de las consideradas. Se propone que el plazo de visita para las Áreas Rurales Muy Dispersas el plazo de visita sea de 10 días hábiles y se amplíe la respuesta a 18 días calendario. (Esto debería extenderse al resto de reclamaciones, por nivel de tensión, etc.)</p> | | <p>que un periodo de ocho (8) días hábiles para la visita y quince (15) días calendario para dar una respuesta por escrito son congruentes con el Área Dispersa y Área Muy Dispersa.</p> <p>Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.</p> |
| <p>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</p> <p>TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA (Después de recibida la reclamación)</p> | | | | |
| <p>Área Urbana</p> | <p>Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.</p> | | | |
| <p>Área Sub urbana</p> | <p>Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.</p> | | | |
| <p>Área Rural Concentrada</p> | <p>Visita al sitio dentro de 7 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.</p> | | | |
| <p>Área Rural Dispersa</p> | <p>Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.</p> | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|---|------------------|------------------------------|-------------------------|---------------|
| <p>Área Rural Muy Dispersa</p> <p>Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.</p> | | | | |

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 | No manifestaron comentarios | No manifestaron comentarios | No manifestaron comentarios | Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19. |
|-------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|
| 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% | | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 18395 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|-------------------------|-----|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---|
| <p>SECCIÓN X.4.2 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES DE TENSIÓN RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO DE 3 MESES</p> <p>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:</p> <table border="1" data-bbox="427 61 811 620"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Área Sub urbana</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> | 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% | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.</p> |
| 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% | | | | | | | | | | | | | | | |

Resolución AN No. 15995 -Elec de 12 de Agosto de 2019
 Comentaríos recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|---------------|-----------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|-------------------------|-----|---|--|--|---|
| <p>SECCIÓN X.4.3 CONEXIONES DEL MEDIDOR DENTRO DEL TÉRMINO DE 20 DÍAS</p> <p>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:</p> <table border="1" data-bbox="475 61 987 604"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Área Sub urbana</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> | 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% | <p>Actualmente ENSA no tiene penalizaciones en los indicadores globales, sin embargo, con la inclusión de la nueva densidad, se sugiere que un porcentaje global distinto al propuesto de 90%. En su propuesta, la ASEP está igualando el nivel de cumplimiento del Indicador de Rural Muy Dispersa con el de Rural Dispersa, sin tomar en cuenta que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con la inclusión de la nueva densidad, se reduce significativamente el volumen de acciones de nuevos suministros que se ejecutarían en el área Rural Muy Dispersa; en aproximadamente 1,020 nuevos suministros por año, lo que provoca que, con tan solo 10 nuevos suministros realizados fuera de los límites regulatorios se tenga incumplimientos en los niveles de calidad para esta área. 2. Los clientes que pertenezcan a esta nueva área Rural Muy Dispersa están ubicados en zonas geográficas muy apartadas que no cuentan con una adecuada infraestructura vial, en donde en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT), y a otros solo se puede llegar por vía aérea y con limitaciones de frecuencia de vuelos comerciales. <p>Por lo antes expuesto, nuestra propuesta es asignar al área Rural Muy Dispersa un porcentaje del 87%, quedando el Indicador de la siguiente forma:</p> | <p>Se añade una nueva clasificación de área: "Área Rural Muy Dispersa" y se le otorga el porcentaje mínimo de cumplimiento del 90% que es el que tiene en la norma vigente el Área Rural Dispersa. La propuesta no considera la mayor dificultad de gestión de las áreas rurales muy dispersas, la considera igual ya que en la norma actual estas Áreas Rurales Muy Dispersas se clasificaban en la Áreas Rurales Dispersas, a pesar de que la densidad de clientes es la menor y la dispersión la mayor de las consideradas. Se propone que el porcentaje mínimo de cumplimiento sea del 88% para las Áreas Rurales Muy Dispersas.</p> | | <p>Con respecto a los comentarios de ENSA: Con relación a las consideraciones solicitadas, basadas en la disminución del volumen de acciones y la falta de infraestructura vial, aunada a la ubicación de cliente en zonas geográficas muy apartadas; esta Autoridad estima conveniente hacer énfasis que el plazo global permitido es de veinte (20) días, lo cual consideramos un tiempo con la suficiente holgura para poder realizar la conexión del medidor independientemente de la zona geográfica en la que se encuentre ubicado el cliente. De este modo, reiteramos nuestra visión de promover la eficiencia en los niveles de calidad. En consecuencia la propuesta de reducir el porcentaje de cumplimiento para el Área Rural Muy Dispersa de 90% a 87% es calificada como improcedente.</p> <p>Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: Con relación a que no se considera la mayor dificultad de gestión para las áreas rurales muy dispersas, esta Autoridad estima conveniente hacer énfasis que el plazo global permitido es de veinte (20) días, lo cual consideramos un tiempo con la suficiente holgura para poder realizar la conexión del medidor independientemente de la zona</p> |
| 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% | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 19579 -Elec de 12 de Agosto de 2019
 Comentaríos recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEPP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|----------------|-----------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|---|------------------------|-------------------|-------------|-----|-----------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|-------------------------|-----|--|--|--|
| <p>SECCIÓN X.4. 4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS</p> <p>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:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Área Sub urbana</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> | CLASIFICACIÓN DEL ÁREA | PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO | Área Urbana | 97% | Área Sub urbana | 95% | Área Rural Concentrada | 92% | Área Rural Dispersa | 90% | <table border="1"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>% de cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Área Sub Urbana</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Actualmente ENSA no tiene penalizaciones en los indicadores globales, sin embargo, con la inclusión de la nueva densidad, se sugiere que el porcentaje global para esta densidad Rural Muy Dispersa distina de 90%. En su propuesta, la ASEPP está igualando el nivel de cumplimiento del Indicador de Rural Muy Dispersa con el de Rural Dispersa, sin tomar en cuenta que:</p> <ol style="list-style-type: none"> Con la inclusión de la nueva densidad, se reduce significativamente el volumen de acciones de nuevas reconexiones cuando hay suspensión por falta de pago en el área Rural Muy Dispersa; en aproximadamente 1.524 nuevos suministros por año, lo que provoca que, con tan solo 15 reconexiones realizadas fuera de los límites regulatorios se tenga incumplimientos en los niveles de calidad para esta área. Los clientes que pertenezcan a esta nueva área Rural Muy Dispersa están ubicados en | CLASIFICACIÓN DEL ÁREA | % de cumplimiento | Área Urbana | 96% | Área Sub Urbana | 94% | Área Rural Concentrada | 92% | Área Rural Dispersa | 90% | Área Rural Muy Dispersa | 87% | <p>Se añade una nueva clasificación de área: "Área Rural Muy Dispersa" y se le otorga el porcentaje mínimo de cumplimiento del 90% que es el que tiene en la norma vigente el Área Rural Dispersa. La propuesta no considera la mayor dificultad de gestión de las áreas rurales muy dispersas, la considera igual ya que en la norma actual estas Áreas Rurales Muy Dispersas se clasificaban en la Áreas Rurales Dispersas, a pesar de que la densidad de clientes es la menor y la dispersión la mayor de las consideradas. Se propone que el porcentaje mínimo de cumplimiento sea del 88% para las Áreas Rurales Muy Dispersas.</p> | | <p>geográfica en la que se encuentre ubicado el cliente. De este modo, reiteramos nuestra visión de promover la eficiencia en los niveles de calidad. En consecuencia la propuesta de reducir el porcentaje de cumplimiento para el Área Rural Muy Dispersa de 90% a 88% no es considerado adecuado.</p> <p>Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.</p> <p>Con respecto a los comentarios de ENSA: Se espera que el tiempo máximo de las reconexiones de clientes cortados por falta de pago sea dentro de las 48 horas después que hayan cancelado la deuda o en du defecto haber hecho arreglo de pago. No obstante, al tomar en consideración la accesibilidad en áreas rurales y el tiempo asignado a la reconexión, se concede asignar una diferencia entre el porcentaje de cumplimiento del Área Rural Dispersa y el Área Rural Muy Dispersa.</p> <p>Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: Se espera que el tiempo máximo de las reconexiones de clientes cortados por falta de pago sea dentro de las 48 horas después que hayan cancelado la deuda o en du defecto haber hecho arreglo de</p> |
| CLASIFICACIÓN DEL ÁREA | PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Urbana | 97% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Sub urbana | 95% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Concentrada | 92% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Dispersa | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CLASIFICACIÓN DEL ÁREA | % de cumplimiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Urbana | 96% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Sub Urbana | 94% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Concentrada | 92% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Dispersa | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Muy Dispersa | 87% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019
 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|------------------------------|---|------------------------|-------------------|-------------|-----|-----------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|-------------------------|-----|--|--|---|------------------------|-----------------------------------|-------------|-----|-----------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|-------------------------|-----|
| <table border="1"> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td>90%</td> </tr> </table> | Área Rural Muy Dispersa | 90% | <p>zonas geográficas muy apartadas que no cuentan con una adecuada infraestructura vial, en donde en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT), y a otros solo se puede llegar por vía aérea y con limitaciones de frecuencia de vuelos comerciales.</p> <p>Por lo antes expuesto, nuestra propuesta es asignar al área Rural Muy Dispersa un porcentaje del 87%, quedando el Indicador de la siguiente forma:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>% de cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Área Sub Urbana</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table> | CLASIFICACIÓN DEL ÁREA | % de cumplimiento | Área Urbana | 97% | Área Sub Urbana | 95% | Área Rural Concentrada | 92% | Área Rural Dispersa | 90% | Área Rural Muy Dispersa | 87% | | | <p>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 su defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th> <th>PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Área Sub urbana</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Concentrada</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Dispersa</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Conclusiones finales: Como resultado, la modificación queda de la siguiente manera:</p> <p>SECCIÓN X.4. 4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS</p> | 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 | 88% |
| Área Rural Muy Dispersa | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CLASIFICACIÓN DEL ÁREA | % de cumplimiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Urbana | 97% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Sub Urbana | 95% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Concentrada | 92% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Dispersa | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Muy Dispersa | 87% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 88% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 5595 -Elec de 12 de agosto de 2019
 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------------|-----|------------|-----|-------------|--|------------|-----|----------|--|-------------------------|-----|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--|
| <p>SECCIÓN X.4.5 RESPUESTA A LAS CARTAS DE LOS CLIENTES</p> <p>Artículo 35 Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de 15 días calendario, deberá ser:</p> <table border="1" data-bbox="558 53 982 618"> <thead> <tr> <th>CLASIFICACIÓN DEL AREA</th> <th>PORCENTAJE MINIMO DE CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área Urbana</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Área Sub urbana</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Área Rural</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Concentrada</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Área Rural</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Dispersa</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Área Rural Muy Dispersa</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> | CLASIFICACIÓN DEL AREA | PORCENTAJE MINIMO DE CUMPLIMIENTO | Área Urbana | 96% | Área Sub urbana | 94% | Área Rural | 92% | Concentrada | | Área Rural | 90% | Dispersa | | Área Rural Muy Dispersa | 90% | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>No manifestaron comentarios</p> | <p>Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.</p> |
| CLASIFICACIÓN DEL AREA | PORCENTAJE MINIMO DE CUMPLIMIENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Urbana | 96% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Sub urbana | 94% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural | 92% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Concentrada | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dispersa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Área Rural Muy Dispersa | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 15598 -Elec de 18 de agosto de 2019
 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------|

| | | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|
| SECCIÓN X.4.6 CALIDAD DE LA FACTURACIÓN A LOS CLIENTES. | No manifestaron comentarios | No manifestaron comentarios | No manifestaron comentarios | Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19. |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|

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

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 MÁXIMO 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:

$$FE = \frac{\Sigma F_{est}}{F_{emx}} \times 100$$

Donde:

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019
 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|------------------------------|------------------|------------------------------|-------------------------|---------------|
|------------------------------|------------------|------------------------------|-------------------------|---------------|

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 MÁXIMO 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:

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de Agosto de 2019
 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|--|---|---|---|--|
| <p align="center">FR = ΣFaj/Femx100</p> <p>Donde:</p> <p>Faj = Total de facturas ajustadas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni área)</p> <p>Fem = Total de facturas emitidas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni de área)</p> <p>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.</p> <p>SECCIÓN X.4.7 TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES EN GENERAL.</p> <p>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:</p> <p>Tiempo promedio de procesamiento de los Reclamos (TPA):</p> <p align="center">TPA = ΣTai/Ra</p> <p>Donde:</p> | <p align="center">No manifestaron comentarios</p> | <p align="center">No manifestaron comentarios</p> | <p align="center">No manifestaron comentarios</p> | <p>Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.</p> |

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019
 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------|

Tai = tiempo en días 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):

$$PRA = Nr/Ri \times 100\%$$

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 | 95% |
| Área Sub urbana | | 92% |

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|--|--|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| Área Rural Concentrada | de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación. | | | | |
| Área Rural Dispersa | Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente. | | | | |
| Área Rural Muy Dispersa | 90% | | | | |
| SECCIÓN CALIDAD GARANTIZADOS A CADA CLIENTE. | X.5.1 NIVELES DE COMERCIAL CALIDAD 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. | No manifestaron comentarios | No manifestaron comentarios | No manifestaron comentarios | Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19. |
| 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. | | | | | |

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019
 Comentaríos recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".

| PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN | COMENTARIOS ENSA | COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI | COMENTARIOS DE AGRANDEL | ANÁLISIS ASEP |
|---|--|------------------------------|-------------------------|---|
| <p align="center">- Fin de la Propuesta -</p> | <p>Por último y dentro de esta misma Consulta deseamos hacer una solicitud especial para que se modifique el artículo 24, CONSIDERANDO QUE, el cálculo de la compensación por incumplimiento de la fecha de notificación por interrupciones programadas del suministro eléctrico debe ser revisado de forma análoga como se propuso para el artículo 14, que sí es parte de esta consulta pública. <u>Donde dice:</u> Artículo 24 Compensación a los clientes En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de informar adecuadamente acerca de las interrupciones programadas, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado, una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas. <u>La propuesta de ENSA es que deba indicarse así:</u> Artículo 24 Compensación a los clientes En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de informar adecuadamente acerca de las interrupciones programadas, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado, una compensación determinada como el 1% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 2% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.</p> | | | <p>Con respecto a los comentarios de ENSA: En cuanto a la solicitud especial presentada, esta Autoridad considera que la modificación de la compensación a los clientes por incumplimientos en la reposición del suministro luego de una interrupción debe ser únicamente para aquellas que son prolongadas y de naturaleza imprevisible, mas no para el incumplimiento de la fecha de notificación de las interrupciones programadas. Adicionalmente, la solicitud especial no forma parte de lo propuesto en esta consulta pública. Conclusiones finales: Como resultado, se mantiene lo estipulado en el artículo 24 vigente.</p> |