



ANEXO A

RESOLUCIÓN AN NO. 19532 -ELEC DE *26 de agosto* DEL 2024

MODIFICACIÓN AL TÍTULO XII DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Artículo 3. Las empresas distribuidoras deberán habilitar centros de atención telefónica, ubicados físicamente en la República de Panamá, así como poner a disposición de los clientes la facilidad de presentar los reclamos y quejas relacionados con la prestación del servicio público de distribución, a través de Internet.

Artículo 29. Cada empresa de distribución eléctrica, en consideración a su área de concesión, establecerá, como mínimo, una oficina o agencia comercial para la atención de los clientes en los corregimientos cabecera de cada distrito para la realización de todos los trámites relacionados con la actividad del servicio público de distribución y comercialización.

Se exceptúa de lo anterior el distrito de Panamá, donde deberán tener como mínimo cuatro oficinas o agencias comerciales, y los distritos de San Miguelito y Colón, donde establecerán como mínimo dos oficinas o agencias comerciales por concesionario.

El listado de agencias al cual se refiere el presente artículo será aprobado por la ASEP a través de una Resolución debidamente motivada.

Artículo 30. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos está facultada para solicitar a la empresa distribuidora el traslado de ubicación de una oficina o agencia comercial de atención al cliente, por razones de comodidad de los clientes, así como para incrementar el mínimo de oficinas o agencias comerciales. En tal caso, deberá notificar a la empresa distribuidora con seis meses de anticipación.

La empresa distribuidora podrá agregar oficinas o agencias comerciales adicionales como lo estime conveniente para sus operaciones. Asimismo, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado o cierre de alguna oficina o agencia comercial que cuenten, y no podrá trasladar o cerrar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. Las solicitudes deberán estar correctamente argumentada y fundamentada para ser evaluado.

Artículo 31. Las empresas distribuidoras deberán implementar las acciones y medidas necesarias tendientes a que el personal encargado del servicio de atención personalizada en las oficinas y agencias comerciales de atención al cliente sea capacitado continuamente respecto a las normas y reglamentaciones vigentes del servicio eléctrico, así como de los procedimientos de cada uno de los trámites comerciales que puedan requerir los clientes y el público en general. Asimismo, el personal deberá estar entrenado para ofrecer en todo momento un trato cordial, amable y cortés con el público en general.

Artículo 32. Los trámites comerciales, así como la atención de quejas, consultas o reclamos que realizan los clientes, se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente de las empresas distribuidoras. Igualmente, todas las oficinas o agencias comerciales deberán estar en línea con el sistema comercial de la empresa distribuidora, para brindar una atención adecuada a los clientes y público en general, en toda el área de concesión, sin excepciones.

Es obligación de las empresas de distribución eléctrica mantener la actualización permanente de la información de los clientes. La no satisfacción de la consulta del cliente por falta de actualización podrá ser informada a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y considerada como incumplimiento de la norma para los efectos de la sanción que corresponda.

Artículo 33. Las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente deberán tener un horario de atención al público, como mínimo, de seis días y cuarenta y ocho horas a la semana, y establecer, por lo menos, un día a la semana un horario hasta las 8:00 p.m.

No obstante lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos podrá establecer horarios especiales en aquellas oficinas o agencias comerciales ubicadas en sectores donde un número significativo de sus clientes, por razón del lugar donde laboran, les sea conveniente un horario de atención que considere más de un día hasta las 8:00 p.m.

Artículo 34. Las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la calle o con un letrero en la parte frontal del establecimiento, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica y contar con el acondicionamiento y facilidades que garanticen la comodidad y accesibilidad de los clientes.

La ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora la corrección o remoción de los letreros colocados que no cumplan con las especificaciones que se determinen. Asimismo, la ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora la remoción de cualquier otra identificación en la fachada de la oficina o agencia comercial de atención al cliente que considere no se encuentre relacionada con la actividad de la empresa distribuidora.

Artículo 35. Las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente deberán como mínimo, pero sin limitarse:

1. Recibir y registrar los reclamos verbales que efectúe un cliente o persona, relacionados con la actividad de la distribuidora, sin requerir escrito alguno.
2. Recibir y registrar reclamos que efectúen los clientes por artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico.
3. Atender a los clientes que reporten luminarias defectuosas y hacer las gestiones para el registro del reporte.
4. Atender las solicitudes de los interesados en la conexión del servicio eléctrico y la instalación del medidor eléctrico.

5. Facilitar al cliente el restablecimiento del servicio, cuando haya sido suspendido por falta de pago y este haya pagado.
6. Explicar a los clientes, con facturas estimadas, en qué consisten las estimaciones que le aparecen en la factura.
7. Atender reclamos e inquietudes de los clientes relacionados con la facturación.
8. Atender reclamos de clientes relacionados con los pagos de facturas.
9. Explicar a los clientes que lo soliciten todos los cargos que se le cobran en las facturas por el servicio y los subsidios que reciben.
10. Tramitar los descuentos de jubilados de los clientes que lo soliciten.
11. Atender a los interesados en averiguar la disponibilidad del servicio eléctrico.
12. Atender a los clientes que soliciten cambio de medidor eléctrico.
13. Recibir las cartas o notas escritas que se entreguen en la agencia, y entregar las notas de respuesta de estas a los clientes e interesados.
14. Dar razón a los clientes de los reclamos recibidos.
15. Recibir las solicitudes de desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
16. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras sencillas.
17. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras complejas.
18. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las interrupciones programadas.
19. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las interrupciones imprevistas.
20. Recibir y tramitar las reclamaciones que realicen verbal o telefónicamente los clientes por inconvenientes con el nivel de tensión.
21. Recibir y tramitar las reclamaciones que realicen verbal o telefónicamente de los clientes por problemas del medidor eléctrico.
22. Recibir y tramitar pagos que realicen los clientes en concepto del servicio público de electricidad.
23. Cualquier otra atención relacionada con la prestación del servicio de electricidad que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos considere necesaria.”

Artículo 46. En caso de que la ASEP detecte algún incumplimiento en lo señalado por el presente capítulo, ordenará y fijará un plazo para que la empresa distribuidora subsane el incumplimiento. Vencido el plazo sin que se haya subsanado el incumplimiento, se aplicará una penalización reiterativa, a la que se refiere el numeral 3 del artículo 151, del Texto Único de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, hasta el efectivo cese del incumplimiento.