

PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DE PREPAGO EN PANAMA

OBJETIVO:

Ampliar las posibilidades a los clientes de bajos ingresos para que tengan acceso a la electricidad mediante compras de energía de acuerdo a la capacidad de pago real de las familias, sobre todo, de aquellas que viven de la economía informal y que no cuentan con ingresos fijos para hacerle frente a la cuenta de fin de mes.

1. GENERALIDADES:

1.1 El cliente al que se le aplique este procedimiento debe cumplir con todas las reglamentaciones vigentes, una vez sea cliente de la distribuidora y con el Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, en lo referente a temas generales de suministro.

1.2. Para los propósitos de aplicación de esta norma se define:

Activación de Prepago: Momento en el cual la empresa, a través del mecanismo que tenga para tal fin, pone a disposición de los clientes la cantidad de energía prepagada correspondiente al pago realizado.

Consumo prepago: es la cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho un cliente por el valor pagado, definida en el momento en que el cliente active el prepago a través del mecanismo que la empresa disponga.

Medidor Prepago: Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al cliente de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente.

Período de Consumo Prepago: Para efectos de la liquidación de subsidios y reporte de información es el período comprendido entre el primero y el último día calendario del mes.

Prepago: Compra de energía con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.

Sistema de Comercialización Prepago: Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica al cliente final que utiliza Medidores Prepago.

Sistema de Medición Prepago: Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un sistema de comercialización de prepago.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

2.1 La presente reglamentación tiene como fin regular la prestación del servicio de energía eléctrica a través del Sistema de Comercialización Prepago a los clientes ubicados en las áreas de concesión de las empresas distribuidoras.

2.2 Las empresas distribuidoras ofrecerán el Sistema de Medición Prepago a los clientes de barrios o edificios multifamiliares con características socioeconómicas que los ubican en situación de pobreza generalizada, conforme se define en las Encuestas de Niveles de Vida y en los Estudios sobre Pobreza que realiza el Ministerio de Economía y Finanzas, y/o que presenten problemas de pagos y cortes frecuentes. Las áreas identificadas para ofrecer este servicio deberán ser propuestas por las distribuidoras para aprobación de la ASEP.

2.3 El cliente de la distribuidora que se encuentre ubicado dentro de las áreas identificadas en el punto 2.2, podrá solicitar este servicio sin costo adicional, aún cuando no presente problemas de pago y/o cortes. Los clientes con características distintas a las establecidas en dicho punto, podrán solicitar este servicio, pagando la diferencia de costos entre el medidor post-pago que utiliza y el prepago que instalará la distribuidora.

2.4 Las empresas distribuidoras ofrecerán el servicio prepago a aquellos clientes con medidores que presenten problemas para la lectura, siempre y cuando se encuentre en el área de cobertura del prepago y esta situación sea demostrada y justificada mediante un acta de inspección.

2.5 Las empresas distribuidoras podrán instalar el Medidor Prepago a aquellos clientes BTS, como una opción para tener energía eléctrica a aquellos clientes que se encuentren en corte por las siguientes razones:

1. Por el atraso de sesenta días o más en el pago de las facturas respectivas.
2. Por el consumo de energía sin contrato previo o autorización del distribuidor, o cuando se haga uso de la energía eléctrica mediante fraude comprobado.

2.6 No obstante, la distribuidora podrá definir áreas específicas definidas como zonas críticas, o de alta peligrosidad, con hurto y fraude de energía, en las cuales se instalará el Sistema de Medición Prepago a todos los clientes de dichas zonas, con la finalidad de normalizar el servicio. Estas áreas deberán ser propuestas por las distribuidoras para aprobación de la ASEP.

3. PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y EDUCACIÓN: Las empresas distribuidoras desarrollarán un programa de divulgación, manejo social y educación a los clientes potenciales sobre el uso y los beneficios del Sistema de Comercialización Prepago en la economía familiar, además, deben establecer programas sobre su uso para incentivar el ahorro de energía eléctrica.

4. PLAN DE FINANCIACIÓN: Con la opción de instalación del Medidor Prepago, se ofrecerá un plan de financiación de la morosidad existente, estableciendo cero intereses a aquellos clientes con deudas y que contraten el sistema. El monto de la deuda se amortizará con el diez por ciento (10%) del valor de cada compra efectuada.

Sin embargo, el cliente podrá realizar abonos parciales del monto de la deuda o cancelar ésta totalmente. Para la aplicación del plan de financiamiento el cliente deberá firmar un acuerdo de pago.

5. DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA COMPRADA Y VALOR DE LA COMPRA: La empresa de distribución establecerá el procedimiento donde se determinará la energía eléctrica a suministrar considerando lo siguiente:

- Compra de energía y valoración de la misma.
- Subsidios y/o compensaciones que pudieran tener algunos clientes, calculado de acuerdo al Período Prepago.
- Abonos y saldos de deudas de los clientes, de existir deudas pendientes.

6. APLICACIÓN DE SUBSIDIOS: Para la aplicación de subsidios, en el momento de la conexión, la distribuidora tomará como base el promedio de consumo del cliente en los últimos seis meses y verificará la historia de consumo del mismo y los subsidios que les fueron aplicados, los cuales serán aplicados al cliente el primer mes.

Dentro de un Período de Consumo Prepago, la distribuidora debe otorgar el subsidio a este cliente hasta el nivel de consumo que le corresponde de acuerdo a lo siguiente:

- El subsidio otorgado por la Ley 6 de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones, a los primeros 600 kWh, si tiene derecho.
- El subsidio otorgado por la Ley 15 del 7 de febrero de 2001 si tiene un rango de consumo menor o igual a 100 kWh por mes.
- El descuento otorgado por el Fondo de Estabilización Tarifaria, de acuerdo al nivel de consumo.
- Cualquier subsidio adicional que se establezca por niveles de consumo.

Para el segundo mes y siguientes, se aplicarán los descuentos y/o subsidios en base a las compras en kWh realizadas en el mes anterior.

El sistema debe estar programado de tal forma que dejará de aplicar el subsidio, si dentro del mismo Período de Consumo Prepago el cliente supera el consumo mínimo requerido.

Si es cliente nuevo, después del primer mes se aplicarán los subsidios de acuerdo al nivel de consumo del mes anterior, si corresponden.

Los procedimientos de aplicación de subsidios serán presentados a la ASEP para su aprobación, antes de su aplicación.

7. COMPENSACIONES Y TASA DE ASEO:

El procedimiento de aplicación de compensaciones a que tenga derecho el cliente por incumplimientos en las Normas Técnicas y Comerciales por parte de las distribuidoras y

del pago de la tasa de aseo por el cliente, si le corresponde, será presentado por la distribuidora a la ASEP para su aprobación.

8. INFORMACIÓN EN EL RECIBO DEL PREPAGO: Para los clientes que forman parte del Sistema de Comercialización Prepago, la empresa distribuidora registrará la siguiente información en el recibo.

- Nombre de la empresas prestadoras del servicio
- Nombre del cliente y dirección del inmueble
- Identificación del medidor
- Valor de la tarifa
- Cantidad de energía comprada y valor del consumo que se realiza
- Valor y fechas de Activación de Prepago de los últimos 3 meses
- Subsidios que le corresponda
- Valor de de las compensaciones por calidad de servicio, si las hubiere
- Valor de la suma abonada y saldo de la deuda si existiere

9. ATENCIÓN A CLIENTES: La empresa distribuidora debe atender la solicitud de un cliente de prepago, en cuanto a lo siguiente:

- Disponibilidad de compra de prepago con forma de venta accesible y suficiente para cubrir las necesidades de los clientes. La disponibilidad de activación y compra y la tecnología utilizada para la venta debe ser evaluada y aprobada por la ASEP.
- El cliente podrá efectuar compras de prepago a partir de B/.1.00, liquidables a la tarifa vigente al momento de la compra.
- Disponer de centros de información y soporte técnico en caso de mal funcionamiento del medidor.

10. CONDICIONES TÉCNICAS: La plataforma tecnológica que se utilice debe permitir la utilización en línea del sistema de facturación de la empresa y poder adaptarlo para el uso del Medidor Prepago. El sistema debe permitir la comunicación al cliente sobre la compra realizada, el saldo del prepago y generar un aviso previo, con la suficiente antelación, al agotamiento de la energía en la casa.

Con la instalación del equipo, el cliente debe recibir una tarjeta con su número de identificación de cliente, el cual corresponderá con el medidor instalado.

Este número se utilizará para adquirir las recargas y/o compras de energía y para introducir los kWh comprados en su casa.

El sistema de medición prepago debe cumplir con las normas de calidad vigentes de la ASEP.

11. OBLIGACIONES DE LAS DISTRIBUIDORAS:

Las empresas distribuidoras tendrán las siguientes obligaciones:

11.1. Instalar en el inmueble del cliente un Medidor Prepago de propiedad de la empresa.

11.2. Suministrar la electricidad en forma continua y con los parámetros de calidad establecidos en las Normas Técnicas vigentes, siempre que el cliente cuente con saldo a favor en el medidor, de no ser así, el medidor desconectará el servicio automáticamente y el cliente no podrá consumir más energía mientras no realice una compra.

11.3. Entregar al cliente, al realizar una compra, un comprobante con la liquidación correspondiente, el cual contendrá la información descrita en el numeral 8.

11.4. Expedir a solicitud del cliente, un extracto con información relacionada con sus transacciones de los últimos 12 meses.

11.5. Tramitar y responder las quejas, peticiones y reclamaciones que se generen por la prestación del servicio, dentro de los plazos establecidos por las regulaciones, en los centros de atención al cliente que tenga la distribuidora.

11.6. Atender los daños técnicos y restablecer el servicio en el evento de falla, cuando este último no sea imputable al cliente.

12. OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES: Además de las obligaciones contempladas en la Ley 6, los clientes de prepago se obligan a:

12.1. Responder, a título personal, por el monto de sumas adeudadas a la distribuidora en el momento de la Activación Prepago.

12.2. Permitir la instalación del medidor de prepago y accesorios correspondientes en el interior de la residencia. Las partes acordarán la fecha y hora de la instalación.

12.3. El cliente deberá conservar el Medidor Prepago y sus accesorios en buenas condiciones. En el evento de presentarse algún daño en el medidor debido al mal manejo, el cliente deberá asumir dicho costo.

12.4. Permitir a la empresa distribuidora el retiro, cambio o reparación de la acometida y medidores cuando éstos no cumplan con las condiciones técnicas.