



---

# **REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

## **PROPUESTA DE NUEVA NORMA Y ADICIÓN DEL TÍTULO XII**

### **NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES).**

**OCTUBRE - 2012**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### TITULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES).

<b>XII.1 Generalidades</b>	<b>3</b>
<b>XII.2. Clasificación de las Áreas</b>	<b>4</b>
<b>XII.3. Calidad de la Atención Telefónica</b>	<b>4</b>
<b>XII.4. Calidad de la Atención Vía Internet</b>	<b>6</b>
<b>XII.5. Calidad de la Atención Personalizada y Oficinas para Atención al Público en General</b>	<b>7</b>
<b>XII.6. Calidad de la Atención Vía Otros Medios</b>	<b>11</b>
<b>XII.7. Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General</b>	<b>12</b>
<b>XII.8. Modalidad para la Aplicación de las Compensaciones a los Clientes y Penalizaciones</b>	<b>18</b>
<b>XII.9. Supervisión y Control de los Reclamos</b>	<b>19</b>
<b>XII.10. Información para la ASEP</b>	<b>20</b>
<b>XII.11. Información para la Base Metodologica</b>	<b>21</b>

## TÍTULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

### CAPÍTULO XII.1: GENERALIDADES

Artículo 1. Las empresas distribuidoras deberán proveer, además del suministro de la energía eléctrica, un conjunto de servicios comerciales de atención al público en general, necesarios para mantener un nivel adecuado de satisfacción tanto a sus clientes como al público en general. Estos servicios comerciales procuran una atención ágil y adecuada al momento en que los clientes o el público en general contacten o se comuniquen con las empresas distribuidoras

Artículo 2. Las empresas distribuidoras tienen la obligación de brindar al público en general (clientes y no clientes) una atención comercial satisfactoria, por lo que deben evitar la pérdida excesiva del tiempo del público en general.

Artículo 3. La presente norma establece un conjunto de Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General, que permiten fijar parámetros de los niveles de calidad con los que debe ser prestado el servicio de atención al público en general. También establece las compensaciones que deberán otorgarse a los clientes, en los casos en que se verifiquen incumplimientos a la misma.

Artículo 4. En caso de verificarse incumplimiento de alguno de los parámetros o Indicadores de la Calidad del Servicio de Atención al Público en General establecidos en la presente norma, la empresa distribuidora compensará al afectado o a los clientes, según corresponda, mediante un crédito en su facturación.

Artículo 5. Las empresas distribuidoras deberán considerar como **Reclamo**, toda comunicación del público en general (clientes y no clientes) con la empresa, ya sea recibida en forma verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, sms (mensaje de texto celular), por Internet, etc., donde se les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa distribuidora. En caso de que el interesado exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa distribuidora deberá clasificar por separado cada uno.

Artículo 6. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Telefónica, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, una línea telefónica gratuita 0800, para recibir llamadas desde telefonía fija y celular.

Artículo 7. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Vía Internet, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, en su sitio web, lo estipulado en la presente norma.

Artículo 8. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Personalizada, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado por la presente norma.

Artículo 9. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Vía Otros Medios, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado por la presente norma.

Artículo 10. Los casos que la ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.

Artículo 11. La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N° 6 de 3 de febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma.

## **CAPÍTULO XII.2: CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS.**

Artículo 12. Los valores límite admisibles para los distintos parámetros controlados se discriminan en función de la siguiente clasificación:

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

**Área Sub Urbana:** son aquellos corregimientos que tengan entre 15,000 y 2,000 clientes.

**Área Rural Concentrada:** son aquellos corregimientos que tengan entre 1,999 y 200 clientes.

**Área Rural Dispersa:** son aquellos corregimientos que tengan menos de 200 clientes.

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

## **CAPÍTULO XII.3: CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

Artículo 13. Definiciones:

**CAT:** Centro de Atención Telefónica. Se refiere a un centro único integrador de la información recabada por medio de la atención telefónica, con independencia de la ubicación de los puestos telefónicos, sea que se encuentren distribuidos en uno o más lugares físicos.

**NS:** Nivel de Servicio. Definido como el porcentaje de llamadas respondidas con respecto al total de éstas, dentro de un periodo de tiempo (medido en segundos).

**IVR (Interactive Voice Response):** se traduce como Respuesta de Voz Interactiva. Consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz. Es un sistema de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar

información automatizada a través del teléfono, permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones autorizadas, las 24 horas del día los 7 días de la semana.

### **SECCIÓN XII.3.1 RÉGIMEN DE CALIDAD**

Artículo 14. Las empresas distribuidoras deberán contar con un Centro de Atención Telefónica (CAT), que permita el resguardo de todas las comunicaciones, como también el cumplimiento de las demás condiciones de calidad en la gestión que se establecerán, asegurando su auditabilidad a partir de las grabaciones establecidas.

Artículo 15. El CAT deberá contar con un registro informático, en donde se asigne de manera secuencial el número de reclamo. La empresa distribuidora deberá contar con un registro informático de llamadas con un número de contacto único y correlativo, que pueda relacionarse con el número de reclamo que automáticamente emite el sistema comercial de la empresa distribuidora para ese trámite.

Artículo 16. Las empresas distribuidoras deberán adoptar las acciones y medidas necesarias tendientes a que el personal encargado del servicio de atención telefónica sea capacitado continuamente respecto de las normas y reglamentaciones vigentes del servicio eléctrico. Asimismo, el personal deberá contar con las condiciones necesarias para mantener, en todo momento, un trato cordial con el público en general.

Artículo 17. El incumplimiento de lo dispuesto en los artículo de esta sección será verificable a partir de las grabaciones en cada uno de sus canales de grabación, sobre la base de un muestreo seleccionado por la ASEP en forma aleatoria, que consistirá en doscientas (200) llamadas por mes sobre el total de grabaciones.

Artículo 18. El CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 99.5% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación. La tolerancia máxima de apartamiento será de 0.5% de las horas del mes.

Artículo 19. La empresa distribuidora deberá alcanzar diariamente un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, durante el 100% del tiempo de atención.

El porcentaje de nivel de servicio se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NS (diario)} = \frac{(\text{llamadas atendidas en 20 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 20 segundos})}{(\text{total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas})}$$

La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los veinte (20'') segundos.

La verificación de cumplimiento del indicador diario será mensual.

Artículo 20. Independientemente de los mecanismos adoptados a efectos de dar cumplimiento a la Calidad de la Atención Telefónica prevista en esta sección, la empresa distribuidora deberá

atender en forma personalizada la mayor cantidad posible de llamadas telefónicas recibidas. La ASEP podrá reglamentar los niveles de personalización en la recepción de las llamadas telefónicas.

### **SECCIÓN XII.3.2 PENALIZACIONES.**

Artículo 21. En los casos en que se verifiquen incumplimientos en: (i) la obligación de registrar como mínimo el 99.5% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación; (ii) la obligación de alcanzar diariamente un nivel de servicio NS del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán en función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se repartirán anualmente, como créditos a favor de los clientes, entre todos los clientes de la empresa distribuidora.

Artículo 22. Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de registrar como mínimo el 99.5% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación, con base en una penalización de B/.1,000.00 por cada 0.1% que se aparte por debajo del 99.5%.

Artículo 23. Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar diariamente un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, con base en una penalización de B/.100.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.

Artículo 24. El producto anual de las dos penalizaciones arriba mencionadas, se acumulará con el resto de las penalizaciones contempladas en la presente norma, y se distribuirán al año siguiente, entre todos los clientes de la empresa distribuidora, de acuerdo con lo estipulado en esta norma.

### **CAPÍTULO XII.4: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA INTERNET.**

Artículo 25. Las empresas distribuidoras deberán ofrecer al público en general, la opción para realizar trámites vía internet, mediante la utilización de una página web, con miras a convertirla en una oficina o agencia virtual, en la cual se puedan efectuar todos los tramites propios de la actividad del servicio público de distribución y comercialización eléctrica.

Artículo 26. Las empresas distribuidoras deberán configurar la página web, a fin de poner a disposición del público en general una aplicación que permita registrar reclamos de los interesados, así como solicitud de nuevos servicios y medidores en línea (on line). Esta aplicación debe permitir que los solicitantes obtengan, una vez concluido el contacto, una constancia de recepción, con un número de contacto único y correlativo asignado automáticamente, el número de reclamo, el número de solicitud de nuevo servicio, y el número de solicitud de medidor, etc., asignado por el sistema comercial. Igualmente, deberá permitir al interesado adjuntar copia de la documentación necesaria para la realización de los diferentes trámites. La referida aplicación

deberá interactuar en línea (on line) con el sistema comercial y el interesado obtenga asimismo el número de reclamo, el número de solicitud de nuevo servicio, y el número de solicitud de medidor, etc., asignado por el sistema comercial.

Esta implementación será gradual y se realizará dentro de los 2 años, contados a partir del 1ro de julio de 2014. La ASEP, dentro de los 2 años de implementación, podrá indicar a las empresas distribuidoras, el orden de los tipos de tramites que se deben implementar.

## **CAPÍTULO XII.5: CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA, Y OFICINAS O AGENCIAS PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL.**

Artículo 27. Definiciones:

NSp: Nivel de Servicio Personalizado. Es el porcentaje de clientes atendidos con respecto al total de concurrentes, dentro de un periodo de tiempo establecido (medido en minutos).

### **SECCIÓN XII.5.1 RÉGIMEN DE CALIDAD**

Artículo 28. Las empresas distribuidoras deberán implementar una (1) oficina o agencia para la atención de los clientes y público en general, para que estos efectúen todos los trámites pertinentes de la actividad del servicio público de distribución y comercialización de la energía eléctrica, en las ciudades y poblaciones de los distritos y corregimientos que se indican a continuación:

<u>Provincia - Distrito</u>	<u>Corregimiento</u>	<u>Ciudad o Población</u>
1. Panamá, Panamá	Calidonia	
2. Panamá, Panamá	San Francisco	
3. Panamá, Panamá	Río Abajo	
4. Panamá, Panamá	Juan Díaz	
5. Panamá, Panamá	Las Cumbres	Alcalde Díaz
6. Panamá, Panamá	Tocumen	
7. Panamá, Chepo	Chepo (Cabecera)	Chepo
8. Panamá, San Miguelito	Mateo Iturralde o Victoriano Lorenzo	
9. Panamá, San Miguelito	Rufina Alfaro	
10. Darién, Chepigana	Santa Fé	Santa Fé

---

11. Colón, Colón	Barrio Norte o Sur	ciudad de Colón
12. Colón, Colón	Sabanitas	Sabanitas
13. Panamá, Arraiján	Arraiján (Cabecera)	
14. Panamá, La Chorrera	Barrio Balboa o Colón	La Chorrera
15. Panamá, Chame	Chame (Cabecera)	Chame
16. Coclé, Antón	Antón (Cabecera)	Antón
17. Coclé, Aguadulce	Aguadulce (Cabecera)	Aguadulce
18. Coclé, Penonomé	Penonomé (Cabecera)	Penonomé
19. Herrera, Chitré	Chitré (Cabecera)	Chitré
20. Herrera, Ocú	Ocú (Cabecera)	Ocú
21. Los Santos, Las Tablas	Las Tablas (Cabecera)	Las Tablas
22. Los Santos, Tonosí	Tonosí (Cabecera)	Tonosí
23. Veraguas, Santiago	Santiago (Cabecera)	Santiago
24. Veraguas, Soná	Soná (Cabecera)	Soná
25. Veraguas, Mariato	Llano de Cativeal	Mariato
26. Bocas del Toro, Bocas del Toro	Bocas del Toro (Cabecera)	Isla Colón
27. Bocas del Toro, Changuinola	Changuinola (Cabecera)	Changuinola
28. Chiriquí, David	David (Cabecera)	David
29. Chiriquí, Bugaba	Concepción (Cabecera)	Concepción
30. Chiriquí, Baru	Puerto Armuelles (Cabecera)	Puerto Armuelles
31. Chiriquí, Boquete	Boquete (Cabecera)	Boquete
32. Chiriquí, Bugaba	Volcán	Volcán

Artículo 29. Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas en la fecha señalada. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. Asimismo, con posterioridad a la fecha establecida, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado de alguna oficina o agencia comercial. y no podrá trasladar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. En ambos casos, la solicitud deberá estar correctamente argumentada y fundamentada en la experiencia operativa de la empresa.

Asimismo, la ASEP está facultada para solicitar a la empresa distribuidora, el traslado de ubicación de una oficina o agencia comercial, así como agregar nuevas oficinas o agencias, al listado arriba indicado, notificándolo a la empresa distribuidora con 6 meses de anticipación.

Artículo 30. 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, sea capacitado continuamente respecto de 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 31. Los trámites comerciales que realizar los clientes y el público en general se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales 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.

En virtud de que la empresa brinda un servicio público, las oficinas o agencias comerciales deberán tener un horario de atención al público de 8 horas diarias, como mínimo, 6 días a la semana,

La oficinas o agencias comerciales deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la calle, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica. La ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora una mejor identificación en el sitio de la oficina o agencia, así como la remoción de cualquier otra identificación que considere no se encuentre relacionada con la actividad de la empresa distribuidora.

Las oficinas o agencias deberán atender, como mínimo, los temas siguientes:

1. Recibir y registrar reclamos de artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico, que efectúen los clientes.
2. Atender a los clientes que reporten luminarias defectuosas, y hacer las gestiones para el registro del reporte.
3. Atender las solicitudes de los interesados en la conexión del servicio eléctrico y la instalación del medidor eléctrico.

4. Facilitar al cliente el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago, y el mismo haya pagado.
5. Explicar a los clientes estimados, en que consisten las estimaciones que le aparecen en la factura.
6. Atender reclamos e inquietudes de los clientes relacionados con la facturación.
7. Atender reclamos de clientes relacionados con los pagos de facturas.
8. Explicar a los clientes que lo soliciten, todos los cargos que se le cobran en las facturas por el servicio, y los subsidios que recibe.
9. Tramitar los descuentos de jubilados de los clientes que lo soliciten.
10. Atender a los interesados en averiguar la disponibilidad del servicio eléctrico.
11. Atender a los clientes que soliciten cambio de medidor eléctrico.
12. Entregar las nota respuesta de las cartas recibidas de los clientes e interesados.
13. Dar razón a los clientes de los reclamos recibidos de los clientes.
14. Recibir las solicitudes de desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
15. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras sencillas.
16. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras complejas.
17. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Programadas.
18. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas.
19. Recibir y tramitar las reclamaciones por Inconvenientes con el Nivel de Tensión, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes.
20. Recibir y tramitar las reclamaciones por problemas del medidor eléctrico, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes.
21. Cualesquiera otras funciones relacionadas con la prestación del servicio de electricidad, que la ASEP considere debe agregarse a este listado.

Artículo 32. Las empresas distribuidoras deberán alcanzar diariamente un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en cada una de sus oficinas o agencias comerciales, listadas en la presente norma:

El porcentaje de nivel de servicio personalizado se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NSp (diario)} = \frac{\text{clientes atendidos en 15 minutos} + \text{clientes retirados en 15 minutos}}{\text{total de clientes atendidos} + \text{total de clientes retirados}}$$

El cumplimiento del indicador NSp será diario y su verificación será mensual.

Artículo 33. Con el fin de poder controlar el nivel de servicio personalizado en la atención personalizada al público en general, las empresas distribuidoras deberán contar con sistemas informáticos organizadores de cola en la totalidad de oficinas o agencias comerciales.

Artículo 34. Las empresas distribuidoras podrán cobrar las facturas por el servicio brindado, en estas oficinas o agencias comerciales.

## **SECCIÓN XII.5.2 PENALIZACIONES.**

Artículo 35. En los casos en que se verifiquen incumplimientos en la obligación de alcanzar diariamente en cada una de las oficinas o agencias comerciales, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% en la atención en las oficinas o agencias de atención al público en general, con un objetivo de 15 minutos máximos por cliente; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se repartirán anualmente, como créditos a favor de los clientes, entre todos los clientes de la empresa distribuidora.

Artículo 36. Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar diariamente, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en base a una penalización de B/.1,000.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.

Artículo 37. El producto anual de las penalizaciones mensuales por incumplimiento del NSp, se acumulará con el resto de las otras penalizaciones contempladas en la presente norma, y se distribuirán al año siguiente entre todos los clientes de la empresa de acuerdo con lo estipulado en esta norma.

## **CAPÍTULO XII.6: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA OTROS MEDIOS.**

Artículo 38. Las empresas distribuidoras deberán implementar un sistema de recepción de reclamos que efectúen clientes y público en general, recibidos vía sms (mensaje de texto celular), correo electrónico, por escrito y personalmente.

Las empresas distribuidoras deberán publicitar en los recibos de las facturas que emitan (en un lugar visible, en el anverso del mismo) y en otros medios de comunicación, los números, direcciones, etc. de los mecanismos de recepción de reclamos establecidos en esta norma.

Artículo 39. Las empresas distribuidoras deberán llevar un registro de todos los reclamos recibidos mediante sms (mensaje de texto celular), correo electrónico, por escrito y personalmente, el cual deberá tener una numeración consecutiva y corrida para cada uno de los mismos.

Artículo 40. Las empresas distribuidoras deberán registrar en el sistema de reportes de su sistema comercial o el que aplique, todos los reportes de reclamos que reciban por cualquiera de los medios descritos en el artículo anterior, sin excepción.

Artículo 41. Las empresas distribuidoras deberán contestar los reportes de reclamos recibidos vía sms (mensaje de texto celular), correo electrónico y por escrito, por el mismo medio, comunicando el número de reporte asignado.

Artículo 42. 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 140, de la Ley 6 del 3 de febrero de 1997, hasta el efectivo cese del incumplimiento.

## **CAPÍTULO XII.7: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES).**

Artículo 43. Iniciando el 1 de julio de 2014, se establecen los Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (clientes y no clientes), con los tiempos de respuesta asociados a:

1. Programación de citas que soliciten los interesados.
2. Notificación al cliente por vencimiento del pago.
3. Reclamo por fallas del medidor prepago.
4. Visita a los clientes que soliciten la reubicación de su medidor eléctrico.
5. Respuesta a los reclamos de los clientes y otros.
6. Desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
7. Estimación de costos para obras sencillas
8. Estimación de costos para obras complejas.
9. Tiempo de ejecución de obras eléctricas sencillas.
10. Tiempo de ejecución de obras complejas.
11. Precisión de las facturas que han sido estimadas.
12. Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas.

### **SECCIÓN XII.7.1 PROGRAMACIÓN DE CITAS QUE SOLICITEN LOS INTERESADOS.**

Artículo 44. La empresa de distribución eléctrica deberá programar las citas que les soliciten los interesados en un período entre 1 y 5 días hábiles, y cuando lo indique el interesado fuera de este período.

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>PROGRAMACIÓN DE CITAS</b>
<b>Área Urbana</b>	1 -5 días hábiles
<b>Área Sub urbana</b>	
<b>Área Rural Concentrada</b>	
<b>Área Rural Dispersa</b>	

Artículo 45. En caso de verificarse incumplimiento en los parámetros de la programación de citas, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.30.00, la cual se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la empresa distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.

#### **SECCIÓN XII.7.2 NOTIFICACIÓN AL CLIENTE POR VENCIMIENTO DEL PAGO.**

Artículo 46. La empresa distribuidora deberá notificar al cliente con una anticipación de diez (10) días hábiles, al vencimiento del pago, que dará por resultado el corte del suministro eléctrico al cliente por falta de pago.

Artículo 47. En caso de verificarse incumplimiento en la notificación o falta de notificación al cliente en el período indicado, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado, un crédito a su favor en su facturación, determinado como el 50% del promedio de las últimas tres (3) facturas.

#### **SECCIÓN XII.7.3 RECLAMO POR FALLAS DEL MEDIDOR PREPAGO.**

Artículo 48. La empresa distribuidora deberá atender (llegar al sitio donde está instalado el medidor) los reclamos por fallas del medidor prepago, en los tiempos indicados a continuación:

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN RECLAMOS MEDIDORES PREPAGO. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Área Urbana</b>	<b>2 – HORAS</b>
<b>Área Sub urbana</b>	<b>3 – HORAS</b>
<b>Área Rural Concentrada</b>	<b>4 – HORAS</b>
<b>Área Rural Dispersa</b>	<b>6 – HORAS</b>

Artículo 49. En caso de verificarse un incumplimiento en las horas de atención indicadas, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente que efectuó el reclamo, la suma de B/.20.00, más B/.5.00 por cada hora adicional que se demore en atender el reclamo, es decir, en verificar el medidor prepago del cliente.

#### **SECCIÓN XII.7.4 VISITA A LOS CLIENTES QUE SOLICITEN LA REUBICACIÓN DE SU MEDIDOR ELÉCTRICO.**

Artículo 50. La empresa distribuidora deberá efectuar la reubicación del medidor eléctrico, a los clientes que así lo soliciten dentro de los periodos que se indican a continuación:

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>REUBICACIÓN DEL MEDIDOR ELÉCTRICO. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Área Urbana</b>	<b>6 – días hábiles</b>

<b>Área Sub urbana</b>	8 – días hábiles
<b>Área Rural Concentrada</b>	10 – días hábiles
<b>Área Rural Dispersa</b>	12 – días hábiles

Artículo 51. En caso de verificarse un incumplimiento en los días hábiles para la reubicación del medidor, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, la suma de B/.20.00, más B/.5.00 por cada día hábil adicional que se demore en atender la reubicación del medidor del cliente.

### **SECCIÓN XII.7.5 RESPUESTA CON EL NÚMERO DE RECLAMO A LOS RECLAMANTES.**

Artículo 52. Las empresas distribuidoras deberán dar respuesta con el número asignado al reclamo que efectue el público en general y clientes, por cualquiera de los medios indicados por la presente norma, en plazos no mayor que los tiempos indicados a continuación:

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA CON EL NÚMERO DEL RECLAMO. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Área Urbana</b>	3 – días hábiles
<b>Área Sub urbana</b>	
<b>Área Rural Concentrada</b>	
<b>Área Rural Dispersa</b>	

Artículo 53. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo de respuesta con el número del reclamo, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.10.00, la cual se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la empresa distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.

### **SECCIÓN XII.7.6 DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DEL CLIENTE.**

Artículo 54. La empresa distribuidora deberá desactivar o suspender el suministro eléctrico, a petición del cliente, en un plazo menor de los Tiempos indicados a continuación:

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>TIEMPO DE DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Área Urbana</b>	2 – días hábiles
<b>Área Sub urbana</b>	3 – días hábiles
<b>Área Rural Concentrada</b>	4 – días hábiles
<b>Área Rural Dispersa</b>	5 – días hábiles

Artículo 55. En caso de verificarse un incumplimiento en los Tiempos de desactivación del suministro eléctrico, la empresa distribuidora pagará al cliente la suma de B/.50.00, en efectivo o mediante la emisión de un cheque.

### **SECCIÓN XII.7.7 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS**

Artículo 56. Las empresas distribuidoras comunicará a los interesados, las estimaciones de costos para obras sencillas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>TIEMPO PARA REALIZAR ESTIMACIONES DE COSTOS. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Área Urbana</b>	3 – días hábiles
<b>Área Sub urbana</b>	5 – días hábiles
<b>Área Rural Concentrada</b>	7 – días hábiles
<b>Área Rural Dispersa</b>	10 – días hábiles

Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.50,000.00

Artículo 57. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.100.00 más B/.10.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la empresa distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.

### **SECCIÓN XII.7.8 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS**

Artículo 58. La empresa distribuidora comunicará a los interesados las estimaciones de costos para obras complejas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>TIEMPO PARA REALIZAR ESTIMACIONES DE COSTOS. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Área Urbana</b>	6 – días hábiles
<b>Área Sub urbana</b>	10 – días hábiles
<b>Área Rural Concentrada</b>	14 – días hábiles
<b>Área Rural Dispersa</b>	20 – días hábiles

Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.50,000.00, pero inferior a B/.200,000.00

Artículo 59. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.200.00 más B/.20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.

## **SECCIÓN XII.7.9 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS.**

Artículo 60. Para nuevos suministros o ampliación de los existentes, la empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, dentro de los periodos de tiempo indicados a continuación:

### **A) BAJA TENSIÓN:**

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Área Urbana</b>	5 - días hábiles
<b>Área Sub urbana</b>	10 - días hábiles
<b>Área Rural Concentrada</b>	15 - días hábiles
<b>Área Rural Dispersa</b>	20 - días hábiles

### **B) MEDIA TENSIÓN:**

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Área Urbana</b>	10 - días hábiles
<b>Área Sub urbana</b>	20 - días hábiles
<b>Área Rural Concentrada</b>	30 - días hábiles
<b>Área Rural Dispersa</b>	40 - días hábiles

Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.50,000.00

Artículo 61. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, la empresa distribuidora acreditará una penalización como sigue:

- a) Si la obra solicitada es en baja tensión, la suma de B/.50.00, más B/.5.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado.
- b) Si la obra solicitada es en media tensión, la suma de B/.150.00, más B/.15.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado.

Estas penalizaciones se acumularán durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la empresa distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.

### **SECCIÓN XII.7.10 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS.**

Artículo 62. La empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de obras complejas, siempre y cuando las demandas seán menores de 500 kW, en un plazo menor que los tiempos indicados a continuación:

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS COMPLEJAS. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Área Urbana</b>	30 – días hábiles
<b>Área Sub urbana</b>	40 – días hábiles
<b>Área Rural Concentrada</b>	60 – días hábiles
<b>Área Rural Dispersa</b>	80 – días hábiles

Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.50,000.00, pero menor de B/.200,000.00

Artículo 63. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas complejas, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar la obra.

Esta penalización se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.

### **SECCIÓN XII.7.11 PRECISIÓN DE LAS FACTURAS QUE HAN SIDO ESTIMADAS.**

Artículo 64. Cuando la empresa distribuidora efectúe estimaciones de consumo a un cliente, cada una de las facturas estimadas deberá cumplir con los límites de precisión que se indican a continuación:

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>PRECISIÓN DE LAS FACTURAS ESTIMADAS. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Área Urbana</b>	P menor del 150%
<b>Área Sub urbana</b>	
<b>Área Rural Concentrada</b>	
<b>Área Rural Dispersa</b>	

$$P = [(- \text{Consumo actual mensual} + \text{sumatoria de todas las estimaciones} + \text{promedio mensual estimado}) / (\text{promedio mensual estimado})] \times 100.$$

Artículo 65. En caso de verificarse incumplimiento en la precisión del período estimado, la empresa distribuidora deberá pagar al cliente, el 15% del monto de las estimaciones pagadas, más 5% por cada 20 unidades que excedan el valor de 150 o 200, según la fecha.

### **SECCIÓN XII.7.12 NOTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES IMPREVISTAS A LOS CLIENTES.**

Artículo 66. Las empresas de distribución deberán notificar a los clientes, las causas de las interrupciones imprevistas y el tiempo estimado de restauración del suministro de energía eléctrica.

a) Clientes con una demanda mayor de 100 kW.

La Empresa de Distribución Eléctrica deberá notificar por teléfono a los clientes que durante el año anterior, registraron al menos una demanda mayor de 100 kW, cuando ocurran interrupciones imprevistas en un tiempo no mayor que el indicado a continuación:

<b>CLASIFICACION DEL AREA</b>	<b>NOTIFICACION ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Area Urbana</b>	Dentro de los primeros 45 minutos de ocurrida la interrupción
<b>Area Sub urbana</b>	
<b>Area Rural Concentrada</b>	
<b>Area Rural Dispersa</b>	

b) Clientes en general.

La Empresa de Distribución Eléctrica, deberá notificar por medio de la radio comercial pública o televisión a los clientes cuando ocurran interrupciones imprevistas, y se estime que las mismas se prolongarán por más de 4 horas y afecten a más de 5,000 clientes, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación:

<b>CLASIFICACION DEL AREA</b>	<b>NOTIFICACION POR RADIO O TELEVISIÓN ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS. A PARTIR DEL 01/01/2016</b>
<b>Area Urbana</b>	Dentro de los primeros 75 minutos de ocurrida la interrupción
<b>Area Sub urbana</b>	
<b>Area Rural Concentrada</b>	
<b>Area Rural Dispersa</b>	

Artículo 67. En caso de verificarse incumplimiento del periodo de notificación a los clientes afectados, la empresa distribuidora deberá aplicar a los clientes afectados una compensación, del 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas.

## **CAPÍTULO XII.8: MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN A LOS CLIENTES Y PENALIZACIONES.**

Artículo 68. Las empresas distribuidoras deberán procesar durante los primeros 10 días calendarios del mes, las compensaciones a los clientes y las penalizaciones acumulables, correspondientes al mes anterior, ocasionadas por los incumplimientos de los Indicadores y Parámetros de Calidad de Atención al Público en General, establecidos en la presente norma.

Artículo 69. Respecto a las compensaciones a los clientes individuales, ocasionadas por incumplimientos en esta norma, las mismas se reconocerán como un crédito único a favor del cliente afectado, en el siguiente ciclo de facturación del mismo

Artículo 70. Las penalizaciones acumulables del año anterior, se determinarán antes del día 15 de enero del año en curso, y las mismas se repartirán entre todos los clientes, por igual, de la empresa al 15 de diciembre del año anterior.

## **CAPÍTULO VIII.9: SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LOS RECLAMOS.**

### **SECCIÓN VIII.9.1 REGISTRO DE LOS RECLAMOS.**

Artículo 71. Para la supervisión y control del sistema de recepción de reclamos, las empresas distribuidoras deberán llevar, a partir del 1ro de julio de 2014, un Registro de Reclamos, el cual contendrá todos los reclamos que reciba la empresa distribuidora por alguno de los medios estipulados por la presente norma. Este Registro deberá estar permanentemente disponible para consulta de la ASEP en la Internet.

Artículo 72. La ASEP comunicará a las empresas distribuidoras el contenido del formato del Registro de Reclamos.

### **SECCIÓN VIII.9.2 INFORME PERMANENTE EN LA INTERNET.**

Artículo 73. Para la supervisión y control del sistema de recepción de reclamos, las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web, un vínculo de acceso restringido para uso exclusivo de la ASEP.

Artículo 74. En este vínculo de acceso restringido, las empresas distribuidoras deberán colocar el Registro de Reclamos, el cual contendrá los registros de todos los reclamos, con sus número de reclamos, fecha de ingreso del reclamo, detalle del reclamo, acciones de la empresa referente al reclamo, y fecha de resolución del reclamo.

Artículo 75. El Registro de Reclamos de las empresas distribuidoras deberá estar permanentemente actualizado, con un atraso máximo de 48 horas hábiles.

Artículo 76. Los reportes del Registro de Reclamos deberán estar disponibles, por un término de tres (3) años.

Artículo 77. El vínculo de acceso restringido para uso exclusivo de la ASEP, en la web de las empresas distribuidoras deberá permitir el acceso, consulta, impresión y fácil descarga de los archivos por parte de la ASEP.

### **SECCIÓN VIII.9.3 INFORME DE RECLAMOS EN LA INTERNET PARA LOS CLIENTES.**

Artículo 78. Las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web, un sistema de consulta de reclamos, para uso del público en general, en el cual, con sólo ingresar el número consecutivo de reporte del reclamo, se pueda tener acceso a la siguiente información:

- Número del reclamo
- Fecha de ingreso del reclamo
- Detalle del reclamo
- Acciones de la empresa referente al reclamo
- Fecha de resolución del reclamo.

### **SECCIÓN VIII.9.4 AUDITORIAS POR PARTE DE LA ASEP.**

Artículo 79. En virtud de las funciones otorgadas por la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, la ASEP, o quien ésta autorice para tal fin, podrá auditar, con o sin previo aviso, los sistemas informáticos y demás, utilizados por las empresas distribuidoras para el registro del cumplimiento de todos los indicadores, parámetros y obligaciones contenidos en la presente norma.

### **CAPÍTULO XII.10: INFORMACIÓN PARA LA ASEP.**

Artículo 80. Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, respecto de las exigencias establecidas en la presente norma, indicando los incumplimientos de los indicadores y parámetros establecidos, conforme a los plazos de la presente norma

Asimismo, deberán mantener los registros detallados de todos los datos e informaciones, en caso de que estos sean requeridas por la ASEP.

### **SECCIÓN XII.10.1 INFORMACION MENSUAL**

Artículo 81. Con anterioridad al día quince (15) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo del mes anterior indicando los valores de niveles de servicio diario alcanzados durante el mes anterior, tanto en atención telefónica como

personalizada (todas las agencias), con las penalizaciones a que se hizo acreedora la empresa por incumplimientos de los mismos.

Este informe también contendrá las penalizaciones y compensaciones a los clientes en concepto de incumplimientos específicos a otros indicadores y parámetros contemplados por la presente norma; indicará los créditos a favor de los clientes otorgados durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron los citados créditos a los clientes; el detalle específico de cada una de las penalizaciones acumulables.

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

## **SECCIÓN XII.10.2 INFORMACION ANUAL**

Artículo 82. Con anterioridad al día quince (15) de febrero de cada año, las empresas de distribución eléctrica, deberán enviar a la ASEP un informe completo del año anterior, indicando toda la información que se solicita para los informes mensuales.

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

## **CAPÍTULO XII.11: INFORMACIÓN PARA LA BASE METODOLOGICA.**

Artículo 83. Las empresas distribuidoras deberán entregar a la ASEP toda la información que estipule la Base Metodologica que se desarrolle para el control y fiscalización de la presente norma.