



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO PARA REGULAR LA  
RELACIÓN ENTRE UN GRAN CLIENTE Y LAS  
RESIDENCIAS O LOCALES COMERCIALES QUE ESTÉN  
ASOCIADOS BAJO EL ESQUEMA DEL TÍTULO X DEL  
DECRETO EJECUTIVO 22 DEL 19 DE JUNIO DE 1998**

## I. DISPOSICIONES GENERALES

Este Procedimiento es para regular la relación entre Grandes Clientes y los locales comerciales o residencias que están asociados o vinculados eléctricamente, bajo el esquema establecido en el Título X del Decreto Ejecutivo 22 del 19 de junio de 1998.

Corresponderá a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos interpretar y aplicar esta disposición y resolver cualquier conflicto que surja respecto a este tema.

## II. DEFINICIONES

**Gran Cliente:** Toda persona natural o jurídica con una demanda superior a 100 kW por punto de entrega de energía.

**Cliente Indirecto.** Propietarios o arrendatarios, que tienen o arriendan residencias en edificios o complejos habitacionales, locales comerciales u otros y que reciben el suministro eléctrico a través de las instalaciones del Gran Cliente.

**Contrato de Suministro:** Es el acuerdo suscrito entre el Gran Cliente y el Cliente Indirecto, en donde se establecen los términos del suministro de energía eléctrica, los derechos y obligaciones de ambas partes. La ASEP aprobará el modelo de contrato mediante Resolución.

## III. DERECHOS Y DEBERES DEL GRAN CLIENTE

**Artículo 1.** Un Gran Cliente tiene los siguientes derechos:

- a) Representar al grupo de Clientes Indirectos vinculados eléctricamente dentro de sus instalaciones, con base en el Artículo 52, del Decreto Ejecutivo No. 22 de 19 de junio de 1998.
- b) Cobrar un cargo administrativo, por la determinación o cálculo de lo que le corresponda a cada asociado pagar por los servicios de cobro, operación y mantenimiento, medición y similares que sean necesarias.

**Artículo 2.** Un Gran Cliente, tendrá los siguientes deberes y obligaciones:

- a) Representar a sus asociados ante las distribuidoras para atender cualquier daño.
- b) Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente.
- c) Divulgar a sus Clientes Indirectos la condición del servicio de electricidad, sus derechos y deberes. Entregar una copia en papel de dicha información.
- d) El Gran Cliente y el Cliente Indirecto deberán suscribir el contrato de suministro.
- e) Responder civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los clientes, siempre y cuando se demuestre que son producto de una actuación negligente por parte del Gran Cliente.

- f) Prestar los servicios con carácter obligatorio y en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, igualdad y generalidad, de manera que se garantice su eficiente provisión a los clientes, la seguridad pública y la preservación del ambiente y los recursos naturales.
- g) Efectuar propuestas a la ASEP relativas a cualquier aspecto de la prestación de los servicios.
- h) Administrar y mantener en buen estado las instalaciones y bienes afectos a la prestación de los servicios.
- i) Publicar la información necesaria, con la finalidad de que los Clientes Indirectos puedan tener conocimiento general de las condiciones de la prestación del servicio eléctrico.
- j) El Gran Cliente solamente podrá cortar el suministro de energía eléctrica al cliente indirecto por morosidad en los pagos de la factura eléctrica, o por razones de seguridad en las instalaciones, o por orden de alguna autoridad competente.
- k) El Gran Cliente deberá cumplir con las condiciones y normas técnicas de las empresas distribuidoras, referente a las instalaciones de medición y condiciones técnicas de las instalaciones.
- l) El Gran Cliente deberá remitir mensualmente, a más tardar al decimo día del mes siguiente y por medio idóneo, la facturación correspondiente a los Clientes Indirectos.
- m) El Gran Cliente que reciba algún descuento en la factura que le emita la empresa distribuidora tendrá que trasladarlo a sus clientes indirectos.
- n) Para los medidores eléctricos que instale el Gran Cliente el error máximo permitido deberá ser de  $\pm 0.5\%$  para los medidores eléctricos que se utilicen para mediciones directas e indirectas, y de  $\pm 1.0\%$  para los medidores monofásicos bicuerpo, tipo prepago o convencional, todos del tipo electrónico/estado sólido.

#### **IV. DEBERES Y DERECHOS DEL CLIENTE INDIRECTO**

**Artículo 3.** Los Clientes Indirectos tendrán los siguientes derechos:

- a) Exigir al Gran Cliente, la eficiente prestación de los servicios, conforme a los niveles de calidad establecidos por la ASEP, y a reclamar ante esta Autoridad Reguladora si así no sucediera.
- b) Recibir del Gran Cliente, información general sobre los servicios que se presten, en forma suficientemente detallada.
- c) Obtener del Gran Cliente, la medición mensual de sus consumos reales mediante medidores apropiados, dentro de plazos de medición que no deben variar entre 28 y 32 días calendario.
- d) Exigir al Gran Cliente que haga conocer, con suficiente anticipación, su forma de facturación.
- e) Recibir la facturación con la debida antelación a su vencimiento.
- f) Reclamar ante el Gran Cliente cuando se compruebe que éste no cumple con sus obligaciones.
- g) Ser atendido por el Gran Cliente en las consultas o reclamos que formule, en un plazo no mayor de 30 días.
- h) Recurrir ante la ASEP, cuando los niveles de servicio sean inferiores a los establecidos y el Gran Cliente no hubiera atendido su reclamación en tiempo oportuno.

- i) Denunciar ante la ASEP cualquier conducta irregular u omisión del Gran Cliente, que pudiese afectar sus derechos, o perjudicar los servicios.
- j) El Cliente Indirecto no contará con los beneficios o descuentos establecidos en la Ley, porque no es un cliente regular del mercado eléctrico. El cliente indirecto está bajo un régimen especial de la Regulación.
- k) El Cliente Indirecto tendrá el derecho de solicitar a la empresa distribuidora el suministro eléctrico y suspender la relación con el Gran Cliente. Para ello deberá avisarle al Gran Cliente con un mes de anticipación.

**Artículo 4.** Los Clientes Indirectos tendrán las siguientes obligaciones en su relación con el Gran Cliente:

- a) Mantener en buen estado sus instalaciones eléctricas.
- b) Pagar oportunamente la factura de electricidad.
- c) Evitar el desperdicio y promover el ahorro de energía eléctrica.
- d) Permitir acceso al personal del Gran Cliente para la lectura de medidores, mantenimiento o inspección de las instalaciones eléctricas.

## **V. EL REGISTRO DEL GRAN CLIENTE.**

**Artículo 5.** El Gran Cliente, tales como cooperativas, centros comerciales, edificios, asociaciones de usuarios, complejos habitacionales y recreativos y similares que se acojan al Artículo 52, del Decreto Ejecutivo No. 22 de 19 de junio de 1998, deberán registrarse ante la Empresa Distribuidora correspondiente para ejercer lo indicado en el Artículo 52. Para ello deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Indicar la demanda máxima facturada del último mes de ser un cliente de la distribuidora.
- b) Cantidad de Clientes Indirectos que estarán dentro del marco jurídico del Artículo 52.
- c) Indicar la persona de contacto, número de teléfono, celular, correo electrónico y dirección.
- d) Características técnicas del medidor que el Gran Cliente le instalará a cada cliente Indirecto.

**Artículo 6.** La empresa distribuidora deberá informar a la ASEP semestralmente la información de la energía consumida y monto facturado de los clientes que tienen esta condición, con los siguientes datos:

- a) Nombre, Numero de Identificación, tarifa
- b) Indicar la Demanda Máxima del mes y la energía consumida.

## **VI. PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y FACTURACIÓN DEL CLIENTE INDIRECTO.**

**Artículo 7.** Medidores para cada Cliente Indirecto:

El Gran Cliente (G.C.) deberá instalar un medidor a cada Cliente Indirecto que permita medir la energía consumida.

Para los medidores eléctricos adquiridos por el Gran Cliente del 30 de junio de 2014, para el propósito de calibración y aceptación de los medidores solamente, el error máximo permitido deberá ser de  $\pm 0.5 \%$  para medidores trifásicos y de  $\pm 1.0 \%$  para los medidores monofásicos, ambos del tipo electrónico/estado sólido, y de  $\pm 2 \%$  para medidores del tipo electromecánico.

Para los medidores eléctricos adquiridos por el Gran Cliente a partir del 1 de julio de 2014, el error máximo permitido deberá ser de  $\pm 0.5 \%$  para los medidores eléctricos que se utilicen para mediciones directas e indirectas, y de  $\pm 1.0 \%$  para los medidores monofásicos bicuerpo, tipo prepago o convencional, todos del tipo electrónico/estado sólido.

Se deberán efectuar devoluciones de dinero a los Clientes Indirectos únicamente cuando el error de medición sobrepase (se registre de más) los límites indicados en el párrafo 1 y 2 del límite de Error Permitido.

**Artículo 8.** Precio por el consumo eléctrico: El precio unitario por kWh que se le cobrará a los Clientes Indirectos, se determinará con base a la factura del Gran Cliente, tomando el monto total de la factura en balboas, dividido entre los kWh consumidos por el Gran Cliente que le ha facturado la empresa distribuidora a la que está conectada.

El Gran Cliente deberá entregar copia de dicha factura, junto con el cálculo del precio unitario mensual que se le estará cobrando al Cliente Indirecto. Este precio unitario incluirá todos los cargos de la empresa distribuidora, como el cargo de demanda máxima, subsidios etc., que cobra normalmente la empresa distribuidora.

$$PECI_m = \frac{\sum \text{Costo Factura Eléctrica G.C (B/)}}{\text{Energía Medida G.C. (KWh)}} = B/ / \text{KWh}$$

El Gran Cliente le facturará a cada Cliente Indirecto la cantidad de energía consumida y medida en kWh, con base al precio mensual PECIm. La facturación de energía eléctrica contendrá solamente el cargo por el consumo de energía eléctrica y el cargo administrativo que conlleva la prestación de dicho servicio. No podrán adicionarse otros cargos distintos al servicio de electricidad, y no se podrá incluir el cobro de cargos mínimos por el uso de dicho servicio.

El consumo de energía de áreas de uso común del Gran Cliente, se facturará aparte y no podrá ser sumada al cálculo del PECIm.

**Artículo 9.** Cargos Administrativos por cobro, operación y medición de la electricidad (CADM).

El cargo administrativo (CADM)m que el Gran Cliente aplique al cliente indirecto, no podrá ser mayor de 3% de su factura.

CADM m: %CADM

m = mes a facturar

**Artículo 10.** Facturación del Cliente Indirecto

Todos los meses se deberá presentar una factura por el servicio eléctrico a cada Cliente Indirecto. Solamente se deberá cobrar el servicio eléctrico consumido de acuerdo a la lectura de su correspondiente medidor.

El monto a facturar deberá corresponder a lo siguiente:

$$\text{Factura \$} = [ \text{KWh (medidos)} \times \text{PECIm} ]$$

$$\text{CADMm} = (\text{Factura\$}) \times (\% \text{ CADM})$$

$$\text{FACTURACIÓN} = \text{CADM m} + (\text{Facturas \$ / m})$$

El Gran Cliente no podrá cobrar otros cargos, como por ejemplo cargos por mantenimiento de las instalaciones del complejo habitacional o comercial del Gran Cliente. En la factura de electricidad, solamente debe facturar el cargo por el consumo de electricidad y el cargo administrativo.

**Artículo 11.** Las facturas deberán contar como mínimo con la siguiente información:

- a) Consumo de energía en kWh.
- b) Monto final correspondiente de la factura e intereses por mora, si aplica.
- c) Datos de la ASEP, con un texto que indique la posibilidad de realizar denuncias ante la ASEP.
- d) Precio unitario aplicado. Copia de la factura del Gran Cliente correspondiente al mes de la factura del cliente indirecto, y detalles del cálculo del precio unitario aplicado.
- e) Tipo de lectura (si es real o estimada).
- f) Lectura anterior y actual del medidor.
- g) Período de lectura y cantidad de días facturados.
- h) Saldo adeudado a 30 días.
- i) Saldo adeudado a 60 días.
- j) Historial de consumo mensual (datos).
- k) Fecha de vencimiento de la factura

No son permitidos, en perjuicio de los Clientes Indirectos, errores imputables al Gran Cliente causados por conexión incorrecta, uso incorrecto del medidor, o uso del multiplicador incorrecto.

## **VII. CLIENTES EN MEDIA Y ALTA TENSIÓN DONDE EL TRASFORMADOR ES DEL GRAN CLIENTE.**

No se podrá cargar en la factura por el servicio eléctrico de los Clientes Indirectos ningún costo de infraestructuras eléctricas, ni mantenimientos de las mismas.