



REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

ANEXO B

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

Aprobada mediante Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013, modificada por las Resoluciones AN No.6082-Elec de 16 de abril de 2013, AN No.6910-Elec de 16 de diciembre de 2013, AN No.7314-Elec de 25 de abril de 2014, AN No.7475-Elec de 16 de junio de 2014, AN No.7537-Elec de 30 de junio de 2014, AN No.7538-Elec de 30 de junio de 2014, AN No.10075-Elec de 10 de junio de 2016, AN No.10243-Elec de 20 de julio de 2016, AN No.10528-Elec de 11 de octubre de 2016, AN No.10690-Elec de 23 de noviembre de 2016, AN No.15593-Elec de 12 de agosto de 2019

AGOSTO - 2019

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

CAPÍTULO XII.2 : CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS

Artículo 12. Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de las siguientes etapas para la clasificación:

Etapas No. 1: Las siguientes cabeceras representativas serán consideradas como **Área Urbana**:

<u>Provincia</u>	<u>Corregimiento</u>
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

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**.

Aunado a esto, los corregimientos que se le brinde suministro eléctrico por más de una empresa de distribución eléctrica serán clasificados como **Área Urbana**.

Etapas No. 3: Los corregimientos que cumplan con una o dos de las siguientes condiciones, y que no hayan sido clasificadas por las etapas anteriores, se clasificarán como **Área Sub urbana**:

- a) Condición No. 1: cantidad de clientes en el corregimiento sea mayor o igual a 8,000 clientes.
- 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.

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.

Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 8,000 clientes y mayor o igual a 1,500 clientes.

Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 1,500 clientes y mayor o igual a 500 clientes.

Área Rural Muy Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 500 clientes.

La clasificación de las áreas para cada año se determinará según las etapas descritas en el artículo 17, al día 15 de diciembre del año anterior. Esta información será publicada en los sitios webs de las empresas distribuidoras para uso público.

Párrafo Transitorio: Para la clasificación de las áreas del año 2020, se determinará según las etapas descritas en el artículo 12, al día 01 de enero de 2020.

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

SECCIÓN XII.5.1 RÉGIMEN DE CALIDAD

Artículo 28. Las empresas distribuidoras deberán implementar oficinas o agencias 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. Estos deberán ser implementados en las ciudades o poblaciones de los distritos y corregimientos que se indican a continuación:

	<u>Provincia</u>	<u>Distrito</u>	<u>Corregimiento</u>	<u>Ciudad o Población</u>
1.	Bocas del Toro	Bocas del Toro	Bocas del Toro (Cabecera)	Isla Colón
2.	Bocas del Toro	Changuinola	Changuinola (Cabecera)	Changuinola
3.	Bocas del Toro	Almirante	Almirante (Cabecera)	Almirante
4.	Bocas del Toro	Chiriquí Grande	Chiriquí Grande (Cabecera)	Chiriquí Grande
5.	Coclé	Penonomé	Penonomé (Cabecera)	Penonomé
6.	Coclé	Aguadulce	Aguadulce (Cabecera)	Aguadulce
7.	Coclé	Antón	Antón (Cabecera)	Antón
8.	Coclé	Antón	El Valle	El Valle

9.	Coclé	La Pintada	La Pintada (Cabecera)	La Pintada
10.	Colón	Colón	Barrio Norte	Ciudad de Colón
11.	Colón	Colón	Sabanitas	Sabanitas
12.	Colón	Colón	Buena Vista	Buena Vista
13.	Colón	Chagres	Palmas Bellas	Palmas Bellas
14.	Colón	Santa Isabel	Nombre de Dios	Nombre de Dios
15.	Chiriquí	David	David (Cabecera)	David
16.	Chiriquí	Barú	Puerto Armuelles (Cabecera)	Puerto Armuelles
17.	Chiriquí	Boquete	Bajo Boquete (Cabecera)	Bajo Boquete
18.	Chiriquí	Bugaba	La Concepción (Cabecera)	La Concepción
19.	Chiriquí	Bugaba	Aserrío de Gariché	Gariché
20.	Chiriquí	Dolega	Dolega (Cabecera)	Dolega
21.	Chiriquí	San Félix	Las Lajas (Cabecera)	Las Lajas
22.	Chiriquí	San Lorenzo	San Lorenzo	San Lorenzo
23.	Chiriquí	Tolé	Tolé (Cabecera)	Tolé
24.	Chiriquí	Tierras Altas	Volcán (Cabecera)	Volcán
25.	Darién	Pinogana	Metetí	Metetí
26.	Herrera	Chitré	Chitré (Cabecera)	Chitré
27.	Herrera	Ocú	Ocú (Cabecera)	Ocú
28.	Los Santos	Las Tablas	Las Tablas (Cabecera)	Las Tablas
29.	Los Santos	Pedasí	Pedasí (Cabecera)	Pedasí
30.	Los Santos	Tonosí	Tonosí (Cabecera)	Tonosí
31.	Los Santos	Macaracas	Macaracas (Cabecera)	Macaracas
32.	Panamá	Panamá	Bella Vista	
33.	Panamá	Panamá	Calidonia	

34.	Panamá	Panamá	Ancón	
35.	Panamá	Panamá	Betania	
36.	Panamá	Panamá	Parque Lefevre	
37.	Panamá	Panamá	24 de Diciembre	
38.	Panamá	Panamá	Juan Díaz	
39.	Panamá	Panamá	Las Cumbres	
40.	Panamá	Panamá	Pedregal	
41.	Panamá	Panamá	Chilibre	
42.	Panamá	Panamá	Pacora	
43.	Panamá	San Miguelito	Belisario Porras	Los Andes
44.	Panamá	San Miguelito o Panamá	Rufina Alfaro o Juan Díaz	Brisas del Golf o Los Pueblos
45.	Panamá	Chepo	Chepo (Cabecera)	Chepo
46.	Panamá	Chepo	Tortí	Tortí
47.	Veraguas	Santiago	Santiago (Cabecera)	Santiago
48.	Veraguas	Soná	Soná (Cabecera)	Soná
49.	Veraguas	Mariato	Mariato (Cabecera)	Mariato
50.	Veraguas	San Francisco	San Francisco (Cabecera)	San Francisco
51.	Veraguas	Cañazas	Cañazas (Cabecera)	Cañazas
52.	Panamá Oeste	Arraiján	Arraiján (Cabecera)	
53.	Panamá Oeste	Arraiján	Vista Alegre	
54.	Panamá Oeste	La Chorrera	Barrio Colón	Costa Verde
55.	Panamá Oeste	La Chorrera	Guadalupe	
56.	Panamá Oeste	Chame	Las Lajas	Coronado
57.	Panamá Oeste	Capira	Capira (Cabecera)	Capira

Artículo 29. Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas a partir del 1 de enero de 2020. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. La empresa distribuidora podrá agregar oficinas o agencias comerciales adicionales al listado como lo estime conveniente para sus operaciones y estas serán agregadas al listado. Con posterioridad a la fecha establecida, 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.

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 para que entren a operar.

Artículo 31. Los trámites comerciales que realizan 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 como sigue: (i) de 6 días y 48 horas a la semana; (ii) que un día a la semana haya una apertura tardía hasta las 8:00 p.m. En caso que algunas de las agencias comerciales de las empresas distribuidoras confronten problemas de inseguridad ciudadana en el área donde estén ubicadas, la apertura tardía para dichas agencias será de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

Para acogerse a la apertura tardía en un horario de 7:00 a.m. a 5:30 p.m., las empresas distribuidoras deberán solicitar y sustentar que en el área donde se ubica la agencia comercial que presta servicios a sus clientes, afrontan problemas de seguridad ciudadana y, esta Autoridad Reguladora decidirá la aprobación de dicha solicitud. Antes del 15 de junio y 15 de diciembre de cada año, las empresas distribuidoras deberán informar a esta Autoridad Reguladora un breve sustento de las agencias con apertura tardía de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. para que estas puedan continuar operando con este horario de apertura tardía.

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 los reclamos verbales que efectúe un cliente o persona, relacionados con la actividad de la distribuidora, sin requerir escrito alguno al mismo.
2. Recibir y registrar reclamos de artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico, que efectúen los clientes.
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 el mismo 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 recibe.
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 respuesta de las mismas a los clientes e interesados.
14. Dar razón a los clientes de los reclamos recibidos de los clientes.
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 por Inconvenientes con el Nivel de Tensión, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes.
21. Recibir y tramitar las reclamaciones por problemas del medidor eléctrico, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes.
22. Cobrar las facturas por el servicio brindado.
23. Cualesquiera otras funciones relacionadas con la prestación del servicio de electricidad, que la ASEP considere debe agregarse a este listado.

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. Las distribuidoras podrán solicitar a la ASEP la excepción del requisito de organizadores de cola para las oficinas o agencias pequeñas, cuyas transacciones diarias no superen un promedio de 20, previa sustentación de la petición. Antes del 15 de junio y 15 de diciembre de cada año, las empresas distribuidoras deberán informar a esta Autoridad Reguladora el promedio de transacciones diarias de atención al cliente para aquellas oficinas o agencias pequeñas que se acojan a la excepción del requisito de organizadores de cola. En el caso que se supere el promedio de 20 transacciones diarias, se deberá proceder a la instalación del equipo de administrador de cola informático.

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

CAPÍTULO XII.6: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA CORREO ELECTRÓNICO.

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.

SECCIÓN XII.7.2 RECLAMO POR FALLAS DEL MEDIDOR PREPAGO.

Artículo 46. 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:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE ATENCIÓN RECLAMOS MEDIDORES PREPAGO	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	3 – HORAS
Área Sub urbana		4 – HORAS
Área Rural Concentrada		5 – HORAS
Área Rural Dispersa		7 – HORAS
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	7 - HORAS

SECCIÓN XII.7.3 VISITA A LOS CLIENTES QUE SOLICITEN LA REUBICACIÓN DE SU MEDIDOR ELÉCTRICO.

Artículo 48. 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:

CLASIFICACION DEL ÁREA	REUBICACIÓN DEL MEDIDOR ELÉCTRICO	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	6 – días hábiles
Área Sub urbana		8 – días hábiles
Área Rural Concentrada		10 – días hábiles
Área Rural Dispersa		12 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	12 – días hábiles

SECCIÓN XII.7.4 DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DEL CLIENTE.

Artículo 50. La empresa distribuidora deberá desactivar o suspender el suministro eléctrico, a petición del cliente, en un plazo menor de los Tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	3 – días hábiles
Área Sub urbana		4 – días hábiles
Área Rural Concentrada		5 – días hábiles
Área Rural Dispersa		8 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	8 – días hábiles

SECCIÓN XII.7.5 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS

Artículo 52. 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:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO PARA REALIZAR ESTIMACIONES DE COSTOS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	4 – días hábiles
Área Sub urbana		6 – días hábiles
Área Rural Concentrada		9 – días hábiles
Área Rural Dispersa		12 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	12 – días hábiles

Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00.

SECCIÓN XII.7.6 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS

Artículo 54. 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:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO PARA REALIZAR ESTIMACIONES DE COSTOS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	7 – días hábiles
Área Sub urbana		11 – días hábiles
Área Rural Concentrada		15 – días hábiles

Área Rural Dispersa		21 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	21 – días hábiles

Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero inferior a B/.125,000.00.

SECCIÓN XII.7.7 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS.

Artículo 56. 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:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	5 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales.
Área Sub urbana		10 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Concentrada		15 días hábiles para los 150 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 150 mts. adicionales
Área Rural Dispersa		20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales

B) MEDIA TENSIÓN:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	8 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Sub urbana		15 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Concentrada		20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Dispersa		30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 3 días hábiles por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 3 días hábiles por cada 100 mts. adicionales

Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00.

SECCIÓN XII.7.8 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS.

Artículo 58. La empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de obras complejas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor que los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS COMPLEJAS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Sub urbana		30 días hábiles para los 300 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Concentrada		40 días hábiles para los 500 primeros mts. + 2 día hábil por cada 200 mts. adicionales
Área Rural Dispersa		60 días hábiles para los 500 primeros mts. + 4 día hábil por cada 200 mts. adicionales
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	60 días hábiles para los 500 primeros mts. + 4 día hábil por cada 200 mts. adicionales

Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero menor de B/.125,000.00.

SECCIÓN XII.7.9 NOTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES IMPREVISTAS A LOS CLIENTES.

Artículo 60. 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 o medio electrónico (correo electrónico u otro que llegue directo al cliente) a los clientes que durante el año anterior, registraron al menos una demanda mayor de 100 kW, cuando ocurran interrupciones imprevistas mayores a 45 minutos, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	NOTIFICACION ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción
Área Sub urbana		
Área Rural Concentrada		
Área Rural Dispersa		
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	

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 en horas laborables, 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:

CLASIFICACION DEL ÁREA	NOTIFICACION POR RADIO O TELEVISIÓN ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción
Área Sub urbana		
Área Rural Concentrada		
Área Rural Dispersa		
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	