

ANEXO B
RESOLUCIÓN AN No.6002-ELEC
DE 13 DE MARZO DE 2013



REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA ELÉCTRICA

TÍTULO X:

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

MARZO - 2013

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| X.1. Generalidades | 3 |
| X.2. Clasificación de las Áreas | 4 |
| X.3. Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente | 5 |
| X.4. Niveles Globales de Calidad Comercial | 11 |
| X.5. Información para la ASEP | 16 |
| X.6. Información para la Base Metodológica | 17 |

TÍTULO X: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

CAPÍTULO X.1: GENERALIDADES

Artículo 1 Las empresas distribuidoras deberán proveer además del suministro de la energía eléctrica, un conjunto de servicios comerciales relacionados, necesarios para mantener un nivel adecuado de satisfacción a los clientes.

Artículo 2 La calidad del servicio comercial al cliente a la que deben ajustarse las empresas distribuidoras se establece en la presente norma, como así también las compensaciones y penalizaciones que deberán otorgar en los casos en que se verifiquen incumplimientos a las mismas.

Artículo 3 Se han establecido dos tipos de indicadores a efectos del seguimiento de la Calidad Comercial que prestan las empresas distribuidoras: a) Aquellos vinculados a prestaciones garantizadas a cada cliente en forma individual (Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente); b) Aquellos que se corresponden con metas o indicadores globales para toda la empresa (Niveles Globales de Calidad Comercial).

Artículo 4 En caso de verificarse incumplimientos en los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, mediante un crédito a favor del cliente en su facturación.

Artículo 5 En caso de verificarse incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial, la empresa distribuidora deberá acumular anualmente las penalizaciones en un fondo para inversiones de mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.

Artículo 6 Las empresas distribuidoras deberán considerar como **Reclamo**, toda comunicación que efectue el cliente a la empresa, utilizando los medios descritos en la Norma de Calidad del Servicio de Atención al Público en General o cualquier otro medio que la distribuidora haya implementado para la atención al público, donde el cliente señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa distribuidora. En caso de que el cliente exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa distribuidora deberá clasificar como reclamo, cada uno por separado.

Artículo 7 Cuando en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial, las compensaciones sean menores al centésimo de balboa, se deberá acumular dicha compensación hasta que las mismas puedan ser aplicadas con valores mayores al centésimo y las diferencias que no se puedan aplicar se deberán seguir acumulando.

Para efecto de determinar el promedio de las últimas tres (3) facturas en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial, se seguirán los siguientes criterios:

- a) Se deben excluir las facturas promediadas o que tengan transacciones de ajustes por refacturas o reliquidaciones. De igual forma, se excluirán los que tengan como parte de la facturación algún cargo de recuperación de fraude.
- b) El valor promedio calculado será el resultado de las últimas tres (3) facturas que no hayan sido afectadas por lo indicado en el punto anterior. Esto significa que las tres (3) últimas facturas utilizadas para el cálculo, no necesariamente tendrán que ser consecutivas.
- c) En caso que el cliente no tenga la cantidad suficiente de facturaciones que permita calcular el promedio de los tres (3) meses, con base a criterios indicados, se tomarán en consideración para el cálculo del consumo promedio, las facturas que el cliente tenga disponible.
- d) Si el cliente no dispone en su historial, de facturas que cumplan con los requisitos indicados en los puntos anteriores, se podrá tomar en consideración las facturas con transacciones de reliquidaciones o refacturaciones, verificando que dichos valores no reflejen un valor resultante negativo.

Artículo 8 Las empresas distribuidoras deben tener disponible para los clientes, una línea telefónica gratuita 1-800, las 24 horas y los 365 días del año, tanto para las llamadas por medio de la telefonía fija, como para las llamadas por medio de la telefonía celular.

Artículo 9. 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 10 La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley 6 de 3 de Febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no cumpla alguna de las exigencias establecidas en la presente norma.

CAPÍTULO X.2: CLASIFICACIÓN DE LAS AREAS.

Artículo 11 Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de la clasificación siguiente:

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

Área Sub Urbana: son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 5,000 clientes.

Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos que tienen entre 4,999 y 2,000 clientes.

Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos que tienen menos de 2,000 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 X.3: NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE.

Artículo 12 Se considera como Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los tiempos de respuesta asociados a:

1. Reposición del suministro después de una interrupción individual.
2. Conexión del servicio eléctrico y el medidor.
3. Restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago.
4. Estimaciones en la facturación.
5. Reclamaciones por inconvenientes en la facturación.
6. Información a los clientes acerca de las interrupciones programadas.
7. Reclamaciones por inconvenientes con el nivel de tensión suministrado.
8. Reclamaciones por funcionamiento del medidor.

SECCIÓN X.3.1 REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN INDIVIDUAL.

Artículo 13 Límite Admisible

Independientemente de las exigencias definidas en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, en los casos en que un cliente sufra una interrupción prolongada, la empresa distribuidora deberá reponer el suministro en los tiempos indicados a continuación:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación) |
|-------------------------------|---|
| Área Urbana | 4 – HORAS |

| | |
|-------------------------------|------------|
| Área Sub urbana | 4 – HORAS |
| Área Rural Concentrada | 6 – HORAS |
| Área Rural Dispersa | 10 – HORAS |

Artículo 14 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada cuatro (4) horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

SECCIÓN X.3. 2 CONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y DEL MEDIDOR

Artículo 15 **Límite Admisible**

El tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir de que el cliente solicite el servicio, siempre y cuando la conexión no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución, se indica a continuación:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | 3 – DÍAS HÁBILES |
| Área Sub urbana | 4 – DÍAS HÁBILES |
| Área Rural Concentrada | 5 – DÍAS HÁBILES |
| Área Rural Dispersa | 10 – DÍAS HÁBILES |

Artículo 16 **Compensación a los Clientes.**

La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día hábil que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Cincuenta Balboas (B/.50.00).

SECCIÓN X.3. 3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO

Artículo 17 **Límite Admisible**

El tiempo para que la empresa distribuidora restablezca el servicio cuando este haya sido suspendido por falta de pago, a partir que el cliente haya cancelado su deuda, se indica a continuación:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | 24 – HORAS |
| Área Sub urbana | 24 – HORAS |
| Área Rural Concentrada | 36 – HORAS |
| Área Rural Dispersa | 48 – HORAS |

Artículo 18 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada cuatro (4) horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

SECCIÓN X.3. 4 ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN

Artículo 19 **Límite admisible**

En aquellos casos donde la empresa distribuidora tenga que estimar la facturación de un cliente, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor, no podrá emitir facturas estimadas por estas causas a un mismo cliente, durante doce (12) meses consecutivos, en un número mayor al indicado a continuación:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN 12 MESES |
|-------------------------------|---|
| Área Urbana | 2 facturas |
| Área Sub urbana | 2 facturas |
| Área Rural Concentrada | 3 facturas |

| | |
|----------------------------|------------|
| Área Rural Dispersa | 3 facturas |
|----------------------------|------------|

Artículo 20 Compensación a los Clientes.

En caso de verificarse un incumplimiento en el número de facturas estimadas, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado, por cada mes adicional estimado, una compensación determinada como el 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 100% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

SECCIÓN X.3. 5 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES EN LA FACTURACIÓN

Artículo 21 Límite Admisible

El tiempo de respuesta para atender las reclamaciones de los clientes acerca de los cargos en la facturación y pagos de la misma, contado a partir de ser recibidas por la empresa distribuidora, se indican a continuación:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | Solución del reclamo dentro de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación. Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente. |
| Área Sub urbana | |
| Área Rural Concentrada | |
| Área Rural Dispersa | |

Artículo 22 Compensación a los Clientes.

La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día calendario que demoren en preparar la respuesta escrita. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder de Cincuenta Balboas (B/.50.00).

SECCIÓN X.3. 6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

Artículo 23 Límite admisible

La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de un crédito a favor de los clientes por incumplimiento.

| CLASIFICACION DEL ÁREA | NOTIFICACION |
|-----------------------------------|--|
| Área Urbana | 5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio. |
| Área Sub urbana | |
| Área Rural Concentrada | |
| Área Rural Dispersa | |

Artículo 24 Compensación a los Clientes.

En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de informar adecuadamente acerca de las interrupciones programadas, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado, una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

SECCIÓN X.3. 7 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES CON EL NIVEL DE TENSIÓN SUMINISTRADO

Artículo 25 Tratamiento de la Reclamación

En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el nivel de tensión suministrado, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema en un plazo no superior al indicado en la tabla adjunta.

De no ser posible la solución del inconveniente dentro de un plazo de cinco (5) días calendario después de efectuada la visita al sitio, se deberá realizar una medición del Nivel de Tensión de al menos cuarenta y ocho (48) horas en los días en que se manifiesta el problema, a efectos de cuantificar el grado de apartamiento a los límites admisibles.

Si como resultado de la medición realizada se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles para la etapa correspondiente, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Técnico hasta que el inconveniente haya sido solucionado.

Independientemente de esta compensación, la empresa distribuidora deberá dar respuesta al cliente afectado por escrito, acerca de las acciones que realizará a fin de dar solución al inconveniente y la fecha en que se encontrará normalizado en los plazos indicados en la tabla adjunta.

En caso de no dar cumplimiento a lo establecido, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, a través de un crédito a favor del cliente en la facturación del mismo.

| CLASIFICACION DEL ÁREA | TIEMPO DE RESPUESTA DEL DISTRIBUIDOR (Después de recibida la reclamación) |
|-----------------------------------|---|
| Área Urbana | Visita al sitio dentro de 4 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario. |
| Área Sub urbana | Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario. |
| Área Rural Concentrada | Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario. |
| Área Rural Dispersa | Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario. |

Artículo 26 Compensación a los Clientes.

En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de Mil Balboas (B/.1,000.00).

El tope de la penalización de Mil Balboas (B/.1,000.00) solamente aplicará en concepto de incumplimiento de los días de visita al sitio, y si se detecta incumplimiento de la Norma Técnica de Tensión, la empresa deberá pagar al cliente la penalización resultante hasta que haya resuelto el problema de tensión del cliente, de acuerdo con lo estipulado en la Norma de Calidad del Servicio Técnico.

SECCIÓN X.3. 8 RECLAMACIONES POR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

Artículo 27 Tratamiento de la Reclamación

En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el funcionamiento del medidor, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema y dar solución al inconveniente y respuesta por escrito a la reclamación del cliente en plazos no superiores a los indicados en la tabla adjunta.

| CLASIFICACION DEL ÁREA | TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA (Después de recibida la reclamación) |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario. |
| Área Sub urbana | Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario. |
| Área Rural Concentrada | Visita al sitio dentro de 7 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario. |
| Área Rural Dispersa | Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario. |

Artículo 28 Compensación a los Clientes.

En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de Mil Balboas (B/.1,000.00).

SECCIÓN X.3.9 MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN A LOS CLIENTES

Artículo 29 La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros siete (7) días hábiles del mes, las compensaciones correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente. La compensación a cada cliente individual se le reconocerá en un crédito único a favor del cliente, en el siguiente ciclo de facturación.

CAPÍTULO X.4: NIVELES GLOBALES DE CALIDAD COMERCIAL

Artículo 30 Se consideran Niveles Globales de Calidad del servicio comercial a los asociados con los siguientes indicadores:

1. Clientes reconectados después de una interrupción.
2. Reclamaciones por inconvenientes de tensión resueltos dentro del término de tres (3) meses.
3. Conexiones de medidor dentro del término de veinte (20) días.
4. Reconexiones dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas.
5. Respuesta a las cartas de los clientes.
6. Calidad de la facturación a los clientes.
7. Tratamiento de las reclamaciones en general.

SECCIÓN X.4.1 CLIENTES RECONECTADOS DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN

Artículo 31 Anualmente, el porcentaje mínimo de clientes a ser reconectados por la empresa distribuidora después de una interrupción, dentro del plazo establecido, deberá ser:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación) | PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO |
|-------------------------------|---|--|
| Área Urbana | 6 – HORAS | 95% |
| Área Sub urbana | 9 – HORAS | 95% |
| Área Rural Concentrada | 12 – HORAS | 92% |
| Área Rural Dispersa | 24 – HORAS | 90% |

SECCIÓN X.4.2 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES DE TENSIÓN RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO DE 3 MESES

Artículo 32 Anualmente, el porcentaje mínimo de reclamaciones por inconvenientes de tensión a ser resuelto por la empresa distribuidora, dentro del plazo de tres (3) meses, deberá ser:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | 96% |
| Área Sub urbana | 94% |
| Área Rural Concentrada | 92% |
| Área Rural Dispersa | 90% |

SECCIÓN X.4. 3 CONEXIONES DEL MEDIDOR DENTRO DEL TÉRMINO DE 20 DÍAS

Artículo 33 Anualmente, el porcentaje mínimo de conexiones de medidores de los clientes (que no requieran de ampliación o modificación de la red de distribución) a realizarse dentro del término de veinte (20) días calendario después de haber hecho la solicitud, deberá ser:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | 96% |
| Área Sub urbana | 94% |
| Área Rural Concentrada | 92% |
| Área Rural Dispersa | 90% |

SECCIÓN X.4. 4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS

Artículo 34 Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las cuarenta y ocho (48) horas después que hallan cancelado la deuda o en su defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | 97% |
| Área Sub urbana | 95% |
| Área Rural Concentrada | 92% |
| Área Rural Dispersa | 90% |

SECCIÓN X.4. 5 RESPUESTA A LAS CARTAS DE LOS CLIENTES

Artículo 35 Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de quince (15) días calendario, deberá ser:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | 96% |
| Área Sub urbana | 94% |

| | |
|-------------------------------|-----|
| Área Rural Concentrada | 92% |
| Área Rural Dispersa | 90% |

SECCIÓN X.4.6 CALIDAD DE LA FACTURACIÓN A LOS CLIENTES.

Artículo 36 La calidad de la facturación a los clientes será medida anualmente por los indicadores siguientes:

Estimaciones en la Facturación

Anualmente, el porcentaje máximo para estimaciones en las facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS ESTIMADAS |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | 2% |
| Área Sub urbana | 3% |
| Área Rural Concentrada | 4% |
| Área Rural Dispersa | 4% |

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$FE = \Sigma Fest / Fem \times 100$$

Donde:

Fest = Cantidad total de facturas estimadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área)

Fem = Cantidad de facturas emitidas y entregadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área)

Porcentajes de facturas rectificadas

Anualmente, el porcentaje máximo de rectificaciones de facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS RECTIFICADAS |
|-------------------------------|---|
| Área Urbana | 3% |
| Área Sub urbana | 3% |

| | |
|-------------------------------|----|
| Área Rural Concentrada | 4% |
| Área Rural Dispersa | 5% |

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$FR = \Sigma F_{aj} / F_{em} \times 100$$

Donde:

Faj = Total de facturas ajustadas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni área)

Fem = Total de facturas emitidas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni de área)

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes por errores de facturación, recibidas por la empresa distribuidora que resulten procedentes.

SECCIÓN X.4.7 TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES EN GENERAL.

Artículo 37 El desempeño de las empresas distribuidoras, en lo que respecta al tratamiento de las reclamaciones o reclamos de los clientes en general, será medido por los siguientes índices, siendo sus límites anuales admisibles los indicados en las tablas adjuntas:

Tiempo promedio de procesamiento de los Reclamos (TPA):

$$TPA = \Sigma T_{ai} / R_a$$

Donde:

Tai = tiempo en días para resolver cada reclamo

Ra = número total de reclamaciones resueltas

| CLASIFICACION DEL ÁREA | TPA |
|-------------------------------|---------|
| Área Urbana | 10 DIAS |
| Área Sub urbana | 10 DIAS |
| Área Rural Concentrada | 15 DIAS |
| Área Rural Dispersa | 15 DIAS |

Porcentaje de reclamaciones resueltas en plazo (PRA):

$$\text{PRA} = \text{Nr/Ri} \times 100\%$$

Donde:

Nr = Número de casos de reclamaciones y quejas atendidas dentro los plazos abajo indicados

Ri = número total de reclamaciones o quejas recibidas.

| CLASIFICACION DEL ÁREA | Plazo | PRA |
|------------------------|---|-----|
| Área Urbana | Solución del reclamo dentro de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación. | 95% |
| Área Sub urbana | | 92% |
| Área Rural Concentrada | | 92% |
| Área Rural Dispersa | Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente. | 90% |

SECCIÓN X.4.8 CÁLCULO DE LAS PENALIZACIONES.

Artículo 38 En los casos en que se verifiquen incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial antes indicados, la empresa distribuidora deberá acumular anualmente las penalizaciones en un fondo para inversiones de mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.

El monto total de las penalizaciones, será el resultante de la suma de los valores correspondientes a cada uno de los incumplimientos a los indicadores de los Niveles Globales de Calidad Comercial mencionados precedentemente. Para cada indicador, y por cada punto de apartamento al límite admisible, el valor de la penalización se calculará como se indica a continuación en función al número de clientes con que cuente la empresa distribuidora al finalizar el año. Por ejemplo, si el límite del indicador es 92% y se obtiene un resultado para ese indicador de 95%, son 3 puntos; igualmente, si el límite del indicador es 10 días y se obtiene un resultado para ese indicador de 13 días, son 3 puntos.

Empresa distribuidora con la siguiente cantidad de clientes:

| CANTIDAD DE CLIENTES | MONTO DE COMPENSACIÓN POR CADA PUNTO DE APARTAMIENTO |
|----------------------|--|
| Hasta 20.000 | US\$ 2,000.00 |

| | |
|-------------------------------|----------------|
| Mayor a 20.000 hasta 100.000 | US\$ 10,000.00 |
| Mayor a 100.000 hasta 200.000 | US\$ 20,000.00 |
| Mayor a 200.000 hasta 300.000 | US\$ 30,000.00 |
| Mayor a 300.000 hasta 400.000 | US\$ 40,000.00 |
| Mayor a 400.000 | US\$ 50,000.00 |

SECCIÓN X.4.9 MODALIDAD PARA LAS PENALIZACIONES.

Artículo 39 La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros treinta (30) días calendarios del año, las penalizaciones correspondientes al año anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles Globales de Calidad Comercial. El monto total resultante de las penalizaciones, se notificará mediante nota a la ASEP antes del 7 de febrero.

CAPÍTULO X.5: INFORMACIÓN PARA LA ASEP.

Artículo 40 Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, respecto de las exigencias establecidas en la presente Norma de Calidad del Servicio Comercial, indicando los incumplimientos de los parámetros establecidos por esta norma.

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

SECCIÓN X.5.1 NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE.

Artículo 41 Con anterioridad al día quince (15) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo indicando las compensaciones efectuadas a los clientes durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron las citadas compensaciones a favor de los clientes.

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

SECCIÓN X.5.2 NIVELES GLOBALES DE CALIDAD COMERCIAL

Artículo 42 Con anterioridad al día quince (15) de febrero de cada año, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo indicando las penalizaciones, producto de los incumplimientos registrados durante el año anterior, debiendo listar los incumplimientos específicos que motivaron las penalizaciones.

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

CAPÍTULO X.6: INFORMACIÓN PARA LA BASE METODOLOGICA.

Artículo 43 Las empresas distribuidoras deberán entregar a la ASEP toda la información que estipule la Base Metodológica que se desarrolle para el control y fiscalización de la presente norma.