

ANEXO B
RESOLUCIÓN AN No.6003-ELEC
DE 13 DE MARZO DE 2013



REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA ELÉCTRICA

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

MARZO - 2013

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

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

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 también 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 compensaciones individuales que deberán otorgarse a los clientes, en los casos en que se verifiquen incumplimientos a la misma, además de las penalizaciones del tipo Global.

Artículo 4. En caso de verificarse incumplimiento de alguno de los parámetros o Indicadores Individuales de la Calidad del Servicio de Atención al Público en General establecidos en la presente norma, la empresa distribuidora compensará al cliente afectado, según corresponda, mediante un crédito en su facturación. Las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

Artículo 5. Las empresas distribuidoras deberán considerar como **Reclamo**, toda comunicación del público en general (clientes y no clientes) con la empresa por los medios descritos en la presente norma y por cualquier otro medio adicional que la empresa haya puesto a disposición del público en general, 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, 24/7, para recibir llamadas desde telefonía fija y celular. Las empresas distribuidoras deberán cumplir, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado en la presente norma.

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 parametros 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 5,000 clientes.

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

Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos que tengan 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 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 las comunicaciones, como también el cumplimiento de las demás condiciones de calidad en la gestión que se establecen, asegurando su auditabilidad a partir de las grabaciones o registros de los mismos.

Artículo 15. El CAT deberá contar con un registro informático, en donde se asigne de manera secuencial el número de atención o 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 atención o reclamo que automáticamente emite el sistema comercial de la empresa distribuidora para ese trámite. El CAT debe ser capaz de registrar automáticamente la fecha y hora, de forma que se pueda verificar el instante de recepción. Los registros deben ser identificados según el tipo de atención o reclamo que hace el público. Los avisos de falta de suministro deberán asociarse a un registro de incidencias. El número de atención o reclamo no es consecutivo por tipo de atención o reclamo.

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 o registros, 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 o registros.

Artículo 18. El CAT de las empresas distribuidoras deberán cumplir con lo estipulado a continuación:

A partir del **1 de julio de 2014 y hasta el 30 de junio de 2015**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 85.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 15.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2015 y hasta el 30 de junio de 2016**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 90.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 10.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2016 y hasta el 30 de junio de 2017**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 95.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 5.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2017**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 1.0% de las horas del mes.

Artículo 19. Las empresas distribuidoras deberán alcanzar el nivel de servicio (NS) en la atención de llamadas telefónicas y demás, que se indican a continuación:

A partir del **1 de julio de 2014 y hasta el 30 de junio de 2017**, la empresa distribuidora deberá alcanzar mensualmente un nivel de servicio (NS) del 70% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 30 segundos, durante el 100% del tiempo de atención.

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

$$\text{NS (semanal)} = \frac{\text{llamadas atendidas en 30 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 30 segundos}}{\text{total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas}}$$

La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los veinte (30'') segundos.

A partir del **1 de julio de 2017**, la empresa distribuidora deberá alcanzar mensualmente 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:

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

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 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. A partir del **1 de julio de 2017**, en los casos en que se verifiquen incumplimientos en: (i) la obligación de registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación o registros; (ii) la obligación de alcanzar mensualmente 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 acumularán anualmente como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

Artículo 22. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación, con base en una penalización de B/.100.00 por cada 0.1% que se aparte por debajo del 99.0%.

Artículo 23. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar 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 de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

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 eventualmente todos los tramites propios de la actividad del servicio público de distribución y comercialización eléctrica.

Artículo 26. Las empresas distribuidoras deberán inicialmente configurar la página web, a fin de poner a disposición del público en general una aplicación que permita registrar reclamos, así como también la solicitud de nuevos servicios, por mencionar algunos, pero sin limitarse a los

mismos. Las aplicaciones implementadas en la Web deben permitir que los solicitantes obtengan, una vez concluido el contacto, una constancia de recepción, asignado por el sistema comercial. Igualmente, deberá permitir al interesado adjuntar copia de la documentación necesaria para la realización de los diferentes trámites.

Esta implementación será gradual, y la ASEP podrá solicitar a las empresas distribuidoras, la implementación en la Web de tramites específicos que son de interés para el público en general.

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 Catival | 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, Barú | 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 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.

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 efectue 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 que 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. 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 mensualmente 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:

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

El cumplimiento del indicador NSp se verificará mensualmente.

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, previa sustención de la petición.

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 semanalmente 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.

Artículo 36. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar semanalmente, 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/.100.00 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 de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

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

Artículo 38. Las empresas distribuidoras deberán implementar un sistema de recepción de reclamos en general que efectúen los clientes y público en general, vía correo electrónico.

Las empresas distribuidoras deberán publicitar en los recibos de las facturas que emitan y en otros medios de comunicación, la dirección del correo electrónico donde reciben los reclamos.

Artículo 39. Las empresas distribuidoras deberán llevar un registro de todos los reclamos recibidos mediante correo electrónico.

Artículo 40. Las empresas distribuidoras deberán registrar en el sistema de reportes de su sistema comercial los reportes de reclamos que reciban vía correo electrónico.

Artículo 41. Las empresas distribuidoras deberán contestar los reportes de reclamos recibidos vía correo electrónico, por el mismo medio, comunicando el número de reporte asignado, en un término no mayor de tres (3) días hábiles.

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. 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. Notificación al cliente por vencimiento del pago.
2. Reclamo por fallas del medidor prepago.
3. Visita a los clientes que soliciten la reubicación de su medidor eléctrico.
4. Desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
5. Estimación de costos para obras sencillas
6. Estimación de costos para obras complejas.
7. Tiempo de ejecución de obras eléctricas sencillas.
8. Tiempo de ejecución de obras complejas.
9. Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas.

SECCIÓN XII.7.1 NOTIFICACIÓN AL CLIENTE POR VENCIMIENTO DEL PAGO.

Artículo 44. A partir del 1 de julio de 2014, la empresa distribuidora deberá notificar al cliente, por escrito en la factura, y con una anticipación mínima de diez (10) días hábiles, que su cuenta quedara sujeta a la suspensión del suministro eléctrico por falta de pago.

Artículo 45. En caso de verificarse incumplimiento en la notificación o falta de notificación al cliente en el período indicado, la empresa distribuidora recibirá una penalización, determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Esta penalización se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

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. A PARTIR DEL 01/01/2016 |
|-------------------------------|---|
| Área Urbana | 3 – HORAS |
| Área Sub urbana | 4 – HORAS |
| Área Rural Concentrada | 5 – HORAS |
| Área Rural Dispersa | 7 – HORAS |

Artículo 47. En caso de verificarse un incumplimiento en las horas de atención indicadas, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente que efectuó el reclamo, con el 10% del promedio de sus compras los últimos dos (2) meses, más un 5% por cada hora adicional que se demore en atender el reclamo, es decir, en verificar el medidor prepago del cliente.

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. A PARTIR DEL 01/01/2016 |
|-------------------------------|---|
| Área Urbana | 6 – días hábiles |
| Área Sub urbana | 8 – días hábiles |
| Área Rural Concentrada | 10 – días hábiles |
| Área Rural Dispersa | 12 – días hábiles |

Artículo 49. 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/.10.00, más B/.2.00 por cada día hábil adicional que se demore en atender la reubicación del medidor del cliente, hasta un tope de B/.50.00.

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. A PARTIR DEL 01/01/2016 |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | 3 – días hábiles |
| Área Sub urbana | 4 – días hábiles |
| Área Rural Concentrada | 5 – días hábiles |
| Área Rural Dispersa | 8 – días hábiles |

Artículo 51. 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.7.5 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 seán menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:

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

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

Artículo 53. 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 anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

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. A PARTIR DEL 01/01/2016 |
|------------------------|--|
| Área Urbana | 7 – días hábiles |
| Área Sub urbana | 11 – días hábiles |
| Área Rural Concentrada | 15 – días hábiles |
| Área Rural Dispersa | 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

Artículo 55. 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 anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

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. A PARTIR DEL 01/01/2016 |
|------------------------|---|
| Área Urbana | 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 |

B) MEDIA TENSIÓN:

| CLASIFICACION DEL ÁREA | TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS. A PARTIR DEL 01/01/2016 |
|-------------------------------|---|
| Área Urbana | 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 |

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

Artículo 57. 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 anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

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. A PARTIR DEL 01/01/2016 |
|-------------------------------|--|
| Área Urbana | 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 |
|----------------------------|---|

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

Artículo 59. 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 anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

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 AREA | NOTIFICACION ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS. A PARTIR DEL 01/01/2016 |
|-------------------------------|---|
| Area Urbana | Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción |
| Area Sub urbana | |
| Area Rural Concentrada | |
| Area Rural Dispersa | |

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 AREA | NOTIFICACION POR RADIO O TELEVISIÓN ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS. A PARTIR DEL 01/01/2016 |
|-----------------------------------|--|
| Area Urbana | Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción |
| Area Sub urbana | |
| Area Rural Concentrada | |
| Area Rural Dispersa | |

Artículo 61. En caso de verificarse incumplimiento del periodo de notificación a los clientes afectados, la empresa distribuidora deberá aplicar a los clientes afectados una compensación, como sigue:

- a) Para clientes con una demanda mayor de 100 kW, B/.100.00 por cliente.
- b) Para clientes en general: (i) clientes con tarifa BTS, B/.5.00; (ii) clientes con tarifa diferente a la BTS, B/.50.00

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

Artículo 62. Las empresas distribuidoras deberán procesar durante los primeros 15 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 63. 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 64. El monto de las penalizaciones acumulables del año anterior, se informarán a la ASEP mediante nota, antes del día 21 de enero del año en curso, y la misma será acompañada de una Declaración Jurada.

CAPÍTULO XII.9: SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LOS RECLAMOS.

SECCIÓN XII.9.1 REGISTRO DE LOS RECLAMOS.

Artículo 65. 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 los distintos medios estipulados por la presente norma. Este Registro deberá estar permanentemente disponible para consulta de la ASEP en la Internet.

Artículo 66. La ASEP comunicará a las empresas distribuidoras el contenido del formato del Registro de Reclamos.

SECCIÓN XII.9.2 INFORME PERMANENTE EN LA INTERNET.

Artículo 67. 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 68. 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 69. El Registro de Reclamos de las empresas distribuidoras deberá estar permanentemente actualizado, con un atraso máximo de 48 horas hábiles.

Artículo 70. Los reportes del Registro de Reclamos deberán estar disponibles, por un término de tres (3) años.

Artículo 71. 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 XII.9.3 INFORME DE RECLAMOS EN LA INTERNET PARA LOS CLIENTES.

Artículo 72. 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 XII.9.4 AUDITORIAS POR PARTE DE LA ASEP.

Artículo 73. 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 74. 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 75. 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.

SECCIÓN XII.10.2 INFORMACION ANUAL

Artículo 76. 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 77. 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.