

# *República de Panamá*

## AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No.5614–Elec

Panamá, 27 de septiembre de 2012

“Por la cual se aprueba la celebración de la Consulta Pública No.022-12 para considerar la propuesta de adición de un Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”.

### **LA ADMINISTRADORA GENERAL**

en uso de sus facultades legales,

### **CONSIDERANDO:**

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante ASEP), organismo autónomo del Estado, encargado de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, por la cual se dictó el “Marco Regulatorio e Institucional para la Prestación del Servicio Público de Electricidad”, establece el régimen al cual se sujetarán las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, destinadas a la prestación del servicio público de electricidad;
3. Que el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 6 de 1997, establece que los prestadores del servicio público de electricidad tendrán la obligación de asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al cliente o frente a terceros;
4. Que el numeral 1 del artículo 110 de la Ley 6 de 1997 señala que, uno de los derechos de los clientes del servicio público de electricidad, es el de exigir al prestador la eficiente prestación de los servicios, conforme a los niveles de calidad establecidos en la Ley, en su reglamento o por disposición de esta Autoridad Reguladora, y a reclamar ante aquel si así no sucediera;
5. Que el numeral 7 del artículo 110 de la Ley 6 de 1997 también señala como derecho de los clientes del servicio público de electricidad, ser atendido por el prestador en las consultas o reclamos que formule, en el menor tiempo posible;
6. Que conforme al numeral 11 del artículo 9 de la Ley 6 de 1997, esta Autoridad Reguladora está facultada para fijar las normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización;
7. Que los actuales Contratos de Concesión para la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica, suscritos con la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A., Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. y Elektra Noreste, S.A., vencen el día 22 de octubre de 2013;
8. Que debido a lo anterior, esta Autoridad Reguladora preparó un proyecto de Norma de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes), para incluirlas en el Reglamento de Distribución y Comercialización de energía eléctrica como un nuevo Título;
9. Que la Ley 6 de 22 de enero de 2002, por la cual se dictan normas para la transparencia en la gestión pública, establece en el artículo 24 que las instituciones del Estado tendrán la obligación de permitir la participación de los ciudadanos en todos los actos de la

administración pública que puedan afectar los intereses y derechos de grupos de ciudadanos, mediante las modalidades de participación ciudadana;

10. Que en atención a las anteriores consideraciones y en virtud de que el numeral 26 del artículo 9 de la Ley 6 de 1997 atribuye a la Autoridad Reguladora la facultad para realizar los actos necesarios para el cumplimiento de las funciones que le asigne la Ley;

### **RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** la celebración de la Consulta Pública No.022-12, para considerar la “Propuesta de adición de un Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”, cuyo texto forma parte integral del **ANEXO A** de la presente Resolución.

**SEGUNDO: COMUNICAR** que el día 10 de octubre de 2010, a las 9:30 a.m., en las oficinas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ubicadas en el Edificio Office Park, Vía España y Fernández de Córdoba, se realizará una sesión informativa en la cual se presentará la “Propuesta de adición de un Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”.

**TERCERO: COMUNICAR** a todos los interesados en participar en la Consulta Pública, de la cual trata el resuelto Primero de esta Resolución, que a partir del día 1ro de octubre de 2012 hasta el 15 de noviembre de 2012, estará disponible la “Propuesta de adición de un Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”, en la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y en la sección de Avisos, de la página web de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos [www.asep.gob.pa](http://www.asep.gob.pa).

**CUARTO: ESTABLECER** el procedimiento a seguir en la Consulta Pública que considerará la “Propuesta de adición de un Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”, el cual se describe a continuación:

1. Avisos

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante Aviso publicado durante dos (2) días calendario en dos (2) diarios de circulación nacional, comunicará al público la realización de la Consulta Pública No.022-12 para la revisión de la “Propuesta de adición de un Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”.

2. Presentación de comentarios:

- 2.1. Personas calificadas para entregar comentarios:

- 2.1.1. Los representantes legales de los agentes del mercado, conforme hayan sido registrados en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, o las personas debidamente autorizadas por ellos, mediante poder otorgado conforme a las disposiciones legales vigentes.

- 2.1.2. Los representantes legales de las empresas o personas naturales que a la fecha de la publicación de la presente Resolución hayan iniciado un proceso ante la Autoridad Reguladora para la obtención de una o varias concesiones y/o licencias para la prestación del servicio público de electricidad.

2.1.3. Los representantes de las organizaciones, empresas o asociaciones públicas o privadas, o las personas debidamente autorizadas por ellos, mediante poder otorgado conforme a las disposiciones legales vigentes.

2.1.4. Las personas naturales que actúen en su propio nombre y representación, o las personas debidamente autorizadas por ellos, mediante poder otorgado conforme a las disposiciones legales vigentes.

2.2. Fecha y horario de inscripción y entrega de comentarios:

2.2.1. Los interesados en presentar sus comentarios deberán hacerlo del 1ro de octubre de 2012 al 15 de noviembre de 2012, en horario de nueve de la mañana (9:00 a.m.) a cuatro de la tarde (4:00 p.m.).

2.2.2. El día 16 de noviembre de 2012, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos levantará un acta en la cual constará el nombre de las personas que hayan presentado sus comentarios.

2.3. Lugar de entrega:

Autoridad Nacional de los Servicios Públicos  
Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario  
Edificio Office Park, Vía España y Vía Fernández de Córdoba  
Primer piso

2.4. Forma de Entrega de Comentarios: En sobre cerrado, el cual debe contener la siguiente leyenda:

**CONSULTA PÚBLICA No.022-12**  
**PROPUESTA DE ADICIÓN DE UN TÍTULO XII AL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, EL CUAL ESTABLECERÁ LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)”**  
NOMBRE, TELÉFONOS, FAX, DIRECCIÓN FÍSICA Y ELECTRÓNICA DEL REMITENTE

2.5. Contenido de la información:

2.5.1. Nota remisoría: Los comentarios y la información que los respalde deben ser remitidos a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante nota que debe ser firmada por las personas a que se refiere el punto 2.1 de este procedimiento. Dicha nota deberá estar acompañada de copia de la cédula de identidad personal o pasaporte de la persona que la suscribe.

En la documentación que se presente debe explicarse de manera clara la posición de la persona acerca del tema objeto de la Consulta Pública No.022-12.

2.5.2. Deberá acompañar los comentarios con la documentación técnica que respalda la posición, en caso de ser necesario.

2.5.3. Toda información debe presentarse en dos juegos 8 ½ x 11 (un original y una copia) idénticos, con cada una de sus hojas numeradas. Adicionalmente, los interesados deberán adjuntar sus comentarios en formato Word, en un disco compacto (CD) o cualquier otro medio electrónico.

2.6. Disponibilidad de comentarios a los interesados:

A medida que sean entregados los comentarios, los mismos serán publicados en la siguiente dirección electrónica: [www.asep.gob.pa](http://www.asep.gob.pa).

**QUINTO: ANUNCIAR** que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos evaluará los comentarios recibidos como parte del proceso de esta Consulta Pública, y los mismos serán tomados en consideración en el proceso de aprobación del Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”.

**SEXTO:** Esta Resolución rige a partir de su publicación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 26 de 29 de enero de 1996; modificada y adicionada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 6 de 3 de febrero de 1997; y, Ley 6 de 22 de enero de 2002.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**ZELMAR RODRÍGUEZ CRESPO**  
Administradora General