



## **ANEXO A**

**RESOLUCIÓN AN No. 11080-Elec de 28 de Marzo de 2017**

# **MODIFICACIÓN PROPUESTA AL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DE MEDIDORES PREPAGO EN PANAMÁ**

## **I. Exposición de Motivos**

Se presenta a consideración la propuesta de modificación a los artículos 8 y 11 del Procedimiento para la Aplicación del Sistema de Comercialización de Medidores Prepago en Panamá. Esta modificación responde a la evaluación realizada de la solicitud planteada por la empresa Elektra Noreste, S.A. en la que indica que el alto nivel de detalle que actualmente se presenta ha limitado la capacidad de implementar nuevos puntos de venta electrónicos y esto es una de las principales quejas de los clientes. Por lo que se simplifica la información a presentar en el recibo. No obstante, como el cliente tiene derecho a recibir por parte del prestador toda la información respecto de la compra de energía eléctrica que realiza, se incorpora que esta información se pueda obtener vía telefónica o en las oficinas de atención al cliente de la empresa.

## **II. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN**

Donde Dice:

**8. INFORMACIÓN EN EL RECIBO DEL PREPAGO:** Para los clientes que forman parte del Sistema de Comercialización Prepago, la empresa distribuidora registrará la siguiente información en el recibo.

- Nombre de la empresas prestadoras del servicio
- Nombre del cliente y dirección del inmueble
- Identificación del medidor
- Valor de la tarifa
- Cantidad de energía comprada y valor del consumo que se realiza
- Valor y fechas de Activación de Prepago de los últimos 3 meses
- Subsidios que le corresponda
- Valor de las compensaciones por calidad de servicio, si las hubiere
- Valor de la suma abonada y saldo de la deuda si existiere

Debe decir:

**8. INFORMACIÓN EN EL RECIBO DEL PREPAGO:** Para los clientes que forman parte del Sistema de Comercialización Prepago, la empresa distribuidora registrará la siguiente información en el recibo.

- Nombre de la empresa prestadora del servicio
- Nombre del cliente
- Identificación del medidor o número identificador del cliente (NAC, NIS, etc.)
- Valor de la suma abonada

- Pin de recarga

Donde Dice:

## **11. OBLIGACIONES DE LAS DISTRIBUIDORAS:**

Las empresas distribuidoras tendrán las siguientes obligaciones:

11.1. Instalar en el inmueble del cliente un Medidor Prepago de propiedad de la empresa, que permita realizar transacciones prepago aprobadas por la ASEP y en cumplimiento con las normas vigentes.

11.2. Suministrar la electricidad en forma continua y con los parámetros de calidad establecidos en las Normas Técnicas vigentes, siempre que el cliente cuente con saldo a favor en el medidor, de no ser así, el medidor desconectará el servicio automáticamente y el cliente no podrá consumir más energía mientras no realice una compra.

11.3. Entregar al cliente, al realizar una compra, un comprobante con la liquidación correspondiente, el cual contendrá la información descrita en el numeral 8.

11.4. Expedir a solicitud del cliente, un extracto con información relacionada con sus transacciones de los últimos 12 meses.

11.5. Tramitar y responder las quejas, peticiones y reclamaciones que se generen por la prestación del servicio, dentro de los plazos establecidos por las regulaciones, en los centros de atención al cliente que tenga la distribuidora.

11.6. Atender los daños técnicos y restablecer el servicio en el evento de falla, cuando este último no sea imputable al cliente.

Debe decir:

## **11. OBLIGACIONES DE LAS DISTRIBUIDORAS:**

Las empresas distribuidoras tendrán las siguientes obligaciones:

11.1. Instalar en el inmueble del cliente un Medidor Prepago de propiedad de la empresa, que permita realizar transacciones prepago aprobadas por la ASEP y en cumplimiento con las normas vigentes.

11.2. Suministrar la electricidad en forma continua y con los parámetros de calidad establecidos en las Normas Técnicas vigentes, siempre que el cliente cuente con saldo a favor en el medidor, de no ser así, el medidor desconectará el servicio automáticamente y el cliente no podrá consumir más energía mientras no realice una compra.

11.3. Entregar al cliente, al realizar una compra, un comprobante con la liquidación correspondiente, el cual contendrá la información descrita en el numeral 8.

11.4. Expedir a solicitud del cliente, un extracto con información relacionada con sus transacciones de los últimos 12 meses.

11.5. Tramitar y responder las quejas, peticiones y reclamaciones que se generen por la prestación del servicio, dentro de los plazos establecidos por las regulaciones, en los centros de atención al cliente que tenga la distribuidora.

11.6. Atender los daños técnicos y restablecer el servicio en el evento de falla, cuando este último no sea imputable al cliente.

11.7. Suministrar al cliente a través de sus oficinas de atención al cliente y/o su línea telefónica gratuita, toda la información que requiera referente a:

- Valor de la tarifa
- Cantidad de energía comprada y valor del consumo que se realiza
- Valor y fechas de Activación de Prepago de los últimos 3 meses
- Subsidios que le corresponda
- Valor de las compensaciones por calidad de servicio, si las hubiere
- Valor de la suma abonada y saldo de la deuda si existiere