

CONSULTA PÚBLICA No.01-19-ELEC

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL TÍTULO X DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN ELÉCTRICA DENOMINADO “NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL”, APROBADO POR LA RESOLUCIÓN AN NO.6002-ELEC DE 13 DE MARZO DE 2013

Comentario No.1: Artículo 14 Compensación a los clientes

Se propone:

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 1% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 0.02%, por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 2% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

SUSTENTO

El objetivo de esta normativa es garantizar una buena calidad de servicio a todos los usuarios, siendo así, las penalizaciones deben tener un impacto al proveedor en caso de que no se cumplan los criterios definidos en la norma para que se realicen las inversiones de manera oportuna. Nos llama la atención que en este artículo se propone reducir una compensación al usuario:

- de 10% a **1%** del promedio de las últimas tres (3) facturas

- de un 5% a **0.02%** por cada 4 horas adicionales al tiempo de reposición de suministro normado
- la compensación no excederá de un 50% a un **2%** del promedio de las últimas tres (3) facturas

La modificación presentada representa un cambio significativo en la remuneración a los usuarios y la misma, carece de sustento técnico. Es por ello, que le solicitamos a la ASEP realizar una evaluación desde el punto de vista de los usuarios, donde se verifica si esta compensación realmente resarce los daños ocasionados por la interrupción del servicio y promueve las inversiones oportunas de parte del distribuidor.