

CONSULTA PÚBLICA No. 001-19
Resolución AN No.13080-Elec de 28 de enero de 2019

COMENTARIOS DE ENSA, CON RELACIÓN A LA CONSULTA PÚBLICA NO.001-19, PARA CONSIDERAR LA 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.

Luego de revisados y analizados los cambios que se proponen por parte de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) al 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, respetuosamente exponemos a continuación, las observaciones que tenemos sobre el documento, confiando en que sean tomadas en cuenta como parte de la actualización del marco regulatorio actual:

➤ **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el Capítulo X.2 denominado Clasificación de las áreas, indicamos lo siguiente:**

Manifestamos no estar de acuerdo con los cambios que se establecen, y por tanto, es necesario que se mantenga el esquema actual de clasificación de las áreas, haciendo ciertos ajustes a los rangos de densidad de clientes, y en tal sentido, nuestra propuesta es:

Que se mantenga la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en función **solamente** de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento proponiendo un cambio en las zonas así:

- área sub urbana: son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 8,000 clientes;
- área rural concentrada: son aquellos corregimientos que tienen entre 8,000 y 5,000 clientes,
- área rural dispersa: son aquellos corregimientos que tienen entre 5,000 y 2,000 clientes, y

- a) área rural muy dispersa: son aquellos corregimientos que tienen menos de 2,000 clientes, debido a que están ubicados en zonas geográficas muy apartadas, en donde en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT), y a otros solo se puede llegar por vía aérea y con limitaciones de frecuencia de vuelos comerciales cada 2 o 3 días.

Lo anterior se resume en la siguiente tabla:

#	ÁREA	CLIENTES	CRITERIO PROPUESTO
1	URBANO	232,186	≥15K CLIENTES
2	SUBURBANO	117,740	8K≤CLIENTES<15K
3	RURAL CONCENTRADO	46,110	5K≤CLIENTES<8K
4	RURAL DISPERSO	32,923	2K≤CLIENTES<5K
5	<i>RURAL MUY DISPERSO</i>	24,639	<i><2 K CLIENTES</i>
<i>TOTAL</i>		<i>453,598</i>	

Expuesto lo anterior, y entendiendo que para el logro de los objetivos que se establecen en la Ley 6, la ASEP está llamada a propiciar el abastecimiento de la demanda de los servicios de energía eléctrica y el acceso de la comunidad a éstos, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en todo momento, observamos que la propuesta de modificación que se nos presenta implica que:

1. Hará necesaria realizar una cantidad de inversiones costosas adicionales a las ya programadas por parte de las empresas distribuidoras, en su afán de cumplir con indicadores, que luego deberán ser trasladadas a los usuarios finales como aumento en la tarifa.
2. Implicará que se aumenten las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa, ya que tal como se proponen los nuevos indicadores estos son casi de imposible cumplimiento, tomando en consideración que se

trata de zonas de difícil acceso o inclusive de depende del acceso que brinde el cliente para poder cumplir con ellos.

- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 13 denominado Límite admisible, de la Sección X.3.1 Reposición del Suministro después de una interrupción Individual, manifestamos no tener comentarios.**
- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 14 denominado Compensación a los clientes, de la Sección X.3.1 Reposición del Suministro después de una interrupción Individual, manifestamos no tener comentarios.**
- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 15 denominado Límite admisible, de la Sección X.3.2 Conexión del servicio eléctrico y del medidor, manifestamos lo siguiente:**

No compartimos la propuesta de modificación que se presenta, en donde el tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir que el cliente solicite el servicio, siempre y cuando la conexión no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución, se establece para el área rural dispersa en 7 días hábiles, cuando ha venido siendo 10 días hábiles y para el área rural muy dispersa en 10 días hábiles, cuando debe ser mayor, tomando en cuenta que se trata de la atención de clientes que están ubicados en zonas geográficas muy apartadas sin adecuada infraestructura vial, en donde en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT), y a otros solo se puede llegar por vía aérea y con limitaciones de frecuencia de vuelos comerciales cada 2 o 3 días, siendo muchas veces uno solo por semana.

La ASEP debe considerar que la propuesta que presenta es de imposible cumplimiento y en tal sentido, la propuesta que presenta ENSA es completamente razonable.

En este sentido, la propuesta que hace ENSA es la siguiente:

Área Rural Dispersa 10 días hábiles

Área Rural Muy Dispersa 12 días hábiles.

- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 17 denominado Límite admisible, de la Sección X.3.3 Restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago, manifestamos lo siguiente:**

En este caso en particular, la ASEP propone reducir de forma significativa los plazos vigentes, lo cual resultará imposible de cumplir debido a:

1. **Aspectos de seguridad.** De acuerdo con la propuesta de la ASEP, el tiempo de reconexión se reduce a tan solo 12 horas para las áreas urbanas y 16 horas para las áreas suburbanas. Para una mejor ilustración, citamos el ejemplo de un restablecimiento del servicio que tenga que llevarse a cabo en 12 horas; si consideramos que el cliente paga a las 5:00 p.m. se tendría hasta las 5:00 a.m. para realizar dicho restablecimiento, lo cual implicaría para la empresa distribuidora incumplimientos de manera forzada ante los tiempos propuestos.

Es importante destacar que el 85% de las reconexiones son realizadas en las áreas Urbanas y Suburbanas ; por lo que, para poder cumplir con los plazos propuestos por la ASEP, se requiere que un alto porcentaje de nuestra operación sea ejecutado en horarios nocturnos, la cual se verá obstaculizada por los altos niveles de inseguridad que existen en diferentes sectores de nuestra concesión y que forman parte de la clasificación de estas áreas urbanas o suburbanas, tales como Barrio Norte, Barrio Sur, La Playita, Arco Iris, Nuevo Colon, Villa del Caribe o La Feria en Colon; y San Joaquín, Nueva Libia, Tierra Prometida o Las Garzas en Panamá, por mencionar algunos; sectores estos que en ocasiones ni siquiera los policías quieren acompañar a nuestros técnicos, aun cuando se traten de acciones diurnas.

Aunado a lo anterior, está el hecho de que el 52% de las reconexiones son realizadas en el cuadro de medidor, la cual requiere tener acceso a las instalaciones de los clientes comerciales o residencias para poder hacerlas efectivas. En esa línea, nuestros Clientes Comerciales, en su gran mayoría tienen horarios diurnos de trabajo por lo que resultará imposible tener el acceso a la medición durante la noche. Mientras que los Clientes residenciales, por simples medidas de seguridad y protección familiar, impedirán el acceso a personas desconocidas, por muy identificados que estén nuestros técnicos.

2. **Accesibilidad en áreas rurales:** En su propuesta, la ASEP reduce los plazos de reconexión entre un 33% (rural concentrado) y un 25% (rural disperso), sin tomar en cuenta que para dichas áreas existen fuertes limitaciones de accesibilidad que escapan a nuestro alcance por no contar con una adecuada infraestructura vial, y que en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT) o con limitaciones en la frecuencia de vuelos comerciales o transportes marítimos cada 2 o 3 días, siendo muchas veces uno solo por semana.

Basados en lo anterior, solicitamos a la ASEP mantener los plazos vigentes.

Las modificaciones deben responder a escenarios de posible cumplimiento, pues de lo contrario, claramente se llevará a la empresa a caer en incumplimientos que tengan como causa hechos que escapan de su total control.

Actualmente con los tiempos establecidos nuestras penalizaciones por reconexiones tardías ascienden alrededor de \$6,000 por mes. Si se disminuyen las horas de reconexión estaríamos pagando por mes aproximadamente \$50,000 dólares en penalizaciones por reconexión tardía lo que serían \$600,000 al año.

A continuación, le presentamos una simulación de reconexiones tardías para los últimos 3 meses del año 2018 en donde se ve claramente que la disminución de los tiempos aumentaría las penalizaciones asociadas, las cuales están influenciadas por factores fuera del control de las Empresas de Distribución.

Tabla 1. Simulación con los tiempos de reconexión vigentes.

Densidad	Reconexiones en tiempo	Reconexiones tardías	Penalización Limite antes	Total avisos de reconexiones
ÁREA RURAL CONCENTRADA	1983	116	B/.1,657.17	2099
ÁREA RURAL DISPERSA	1110	71	B/.1,305.08	1181
ÁREA SUB URBANA	6984	470	B/.7,823.37	7454
ÁREA URBANA	15323	1285	B/.15,256.35	16608
Total general	25400	1942	B/.26,041.97	27342

Tabla 2. Simulación con los tiempos de reconexión propuestos por ASEP

Densidad	Reconexiones en tiempo	Reconexiones tardías	Penalización Limite Propuesto	Total avisos de reconexiones
ÁREA URBANA	9198	6703	B/.112,677.12	15901
ÁREA SUB URBANA	4912	3129	B/.39,154.55	8041
ÁREA RURAL CONCENTRADA	1857	359	B/.3,819.20	2216
ÁREA RURAL DISPERSA	748	55	B/.748.49	803
ÁREA RURAL MUY DISPERSA	339	42	B/.924.73	381
Total general	17054	10288	B/.157,324.09	27342

- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 19 denominado Límite admisible, de la Sección X.3.4 Estimación en la facturación, manifestamos no tener comentarios.**
- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 21 denominado Límite admisible, de la Sección X.3.5 Reclamaciones por inconvenientes en la facturación, manifestamos no tener comentarios.**
- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 23 denominado Límite admisible, de la Sección X.3.6 Notificación a los clientes acerca de las interrupciones programadas, manifestamos lo siguiente:**

Dados los avances en la tecnología, aquellos como las redes sociales, aplicaciones sobre internet (Facebook, Twitter, WhatsApp), mensajería instantánea móvil (SMS), deben ser incluidos entre los canales que utilicen las empresas para notificar o dar aviso a sus clientes, por tratarse de tecnologías que están disponibles en muchas de estas áreas, inclusive en las rurales de difícil acceso, considerando que el Gobierno Nacional se ha interesado por expandir una Red de Internet en los lugares de difícil acceso, precisamente para lograr el cierre de la brecha que existe en materia digital. Estos canales también deben reconocerse y promoverse incluso,

como parte de ese esfuerzo que se quiere lograr como país de dar un salto rápido hacia el desarrollo.

Siendo esto así:

Donde dice:

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.

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	NOTIFICACIÓN
Área Urbana	5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.
Área Sub Urbana	
Área Rural Concentrada	
Área Rural Dispersa	

La propuesta de ENSA es que deba indicarse así:

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.

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	NOTIFICACIÓN
Área Urbana	<u>5 días antes, mediante publicación en página web de la distribuidora, teléfono, correo electrónico, radio, mensajes SMS, mensajería instantánea a través de</u>
Área Sub Urbana	
Área Rural Concentrada	
Área Rural Dispersa	
Área Rural Muy Dispersa	

	<u>aplicaciones (por ejemplo, WhatsApp) y otras plataformas tecnológicas disponibles (redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y otros canales o plataformas tecnológicas que la empresa distribuidora pueda poner a disposición de sus clientes)</u>
--	---

La propuesta de ENSA para que se elimine como canal de comunicación la opción de PRENSA obedece a diversos motivos, entre ellos, el que en la actualidad, los periódicos no constituyen un medio de comunicación efectiva, dada la penetración que ha tenido entre los habitantes el uso de redes sociales, páginas web y otro tipo de forma de mensajería ha tomado fuerza por el acceso que se ha logrado a través de equipos móviles y el acceso a la Red Mundial del Internet. Hoy en día esta situación ha cambiado drásticamente, y es evidente como implícitamente las ventas y penetración de los diarios de circulación ha bajado frente al surgimiento de otros canales tecnológicos y digitales; además que, representa para las empresas un gasto económico totalmente innecesario e ineficiente.

Cabe agregar que nuestra propuesta también encuentra su fundamento en un acto administrativo previo de su Autoridad, refiriéndonos a la Resolución AN No.12603-telco de 8 de agosto de 2018, que resolvió la propuesta de modificación de la Resolución JD -4007 de 17 de junio de 2003, que establecía la obligación a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica que iniciaron operaciones comerciales después del 2 de enero de 2003, de informar al público en general, mediante anuncio publicado en dos diarios de circulación nacional por tres (3) días consecutivos una vez al mes, el o los barrios y/o lugares poblados en los cuales está brindando el servicio de Telecomunicación Básica Local.

En los comentarios de su Autoridad que anteceden su decisión reconoció que en la actualidad existen diversas opciones o métodos para anunciar un servicio, que van desde los medios tradicionales, a los nuevos y originales, como las redes sociales, páginas web, etc., que pueden ser utilizados por los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local (No.101), para hacer llegar a sus clientes y/o usuarios o al público en general la información del servicio que brindan.

De igual manera reconoció que las empresas utilizan diferentes medios para posicionar sus productos y servicios, y que las redes se han convertido en herramientas poderosas, versátiles y gratuitas, al igual que las páginas web, las cuales pueden ser consultadas por el cliente y/o usuario o el público en general en cualquier momento.

Como resultado de todo el análisis técnico, jurídico y económico correspondiente la Autoridad decidió ELIMINAR del texto vigente y también en la propuesta lo referente a la publicación en periódicos y estableció viable que la comunicación a los clientes se diera a través de las redes sociales, y en la página de presencia de internet, estableciendo presentar por estos cumplimientos junto a Declaraciones Juradas relacionadas al cumplimiento de las publicaciones por estos nuevos canales.

- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 25 denominado Tratamiento de la Reclamación, de la Sección X.3.7 Reclamaciones por inconvenientes con el nivel de tensión suministrado, manifestamos no tener comentarios.**

- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 27 denominado Tratamiento de la Reclamación, de la Sección X.3.8 Reclamaciones por funcionamiento del medidor, manifestamos no tener comentarios.**

- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 31 de la Sección X.4.1 Clientes reconectados después de una interrupción, manifestamos no tener comentarios.**

- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 32 de la Sección X.4.2 Reclamaciones por inconvenientes de tensión resueltos dentro del término de tres meses, manifestamos no tener comentarios.**

➤ **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 33 de la Sección X.4.3 Conexiones del medidor dentro del término de 20 días, se tienen los siguientes comentarios**

Actualmente ENSA no tiene penalizaciones en los indicadores globales, sin embargo, con la inclusión de la nueva densidad, se sugiere que un porcentaje global distinto al propuesto de 90%. En su propuesta, la ASEP está igualando el nivel de cumplimiento del Indicador de Rural Muy Dispersa con el de Rural Dispersa, sin tomar en cuenta que:

1. Con la inclusión de la nueva densidad, se reduce significativamente el volumen de acciones de nuevos suministros que se ejecutarían en el área Rural Muy Dispersa; en aproximadamente 1,020 nuevos suministros por año, lo que provoca que, con tan solo 10 nuevos suministros realizados fuera de los límites regulatorios, se tenga incumplimientos en los niveles de calidad para esta área.
2. Los clientes que pertenezcan a esta nueva área Rural Muy Dispersa están ubicados en zonas geográficas muy apartadas que no cuentan con una adecuada infraestructura vial, en donde en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT), y a otros solo se puede llegar por vía aérea y con limitaciones de frecuencia de vuelos comerciales.

Por lo antes expuesto, nuestra propuesta es asignar al área Rural Muy Dispersa un porcentaje del 87%, quedando el Indicador de la siguiente forma:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	% de cumplimiento
Área Urbana	96%
Área Sub Urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%
Área Rural Muy Dispersa	87%

➤ **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 34 de la Sección X.4.4 Reconexiones dentro del término de 48 horas, manifestamos lo siguiente:**

Actualmente ENSA no tiene penalizaciones en los indicadores globales, sin embargo, con la inclusión de la nueva densidad, se sugiere que el porcentaje global

para esta densidad Rural Muy Dispersa distinta de 90%. En su propuesta, la ASEP está igualando el nivel de cumplimiento del Indicador de Rural Muy Dispersa con el de Rural Dispersa, sin tomar en cuenta que:

1. Con la inclusión de la nueva densidad, se reduce significativamente el volumen de acciones de nuevas reconexiones cuando hay suspensión por falta de pago en el área Rural Muy Dispersa; en aproximadamente 1,524 nuevos suministros por año, lo que provoca que, con tan solo 15 reconexiones realizadas fuera de los límites regulatorios se tenga incumplimientos en los niveles de calidad para esta área.
2. Los clientes que pertenezcan a esta nueva área Rural Muy Dispersa están ubicados en zonas geográficas muy apartadas que no cuentan con una adecuada infraestructura vial, en donde en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT), y a otros solo se puede llegar por vía aérea y con limitaciones de frecuencia de vuelos comerciales.

Por lo antes expuesto, nuestra propuesta es asignar al área Rural Muy Dispersa un porcentaje del 87%, quedando el Indicador de la siguiente forma:

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	% de cumplimiento
Área Urbana	97%
Área Sub Urbana	95%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%
Área Rural Muy Dispersa	87%

- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 35 de la Sección X.4.5 Respuesta a la Carta de los clientes, manifestamos no tener comentarios.**
- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 36 de la Sección X.4.6 Calidad de la facturación a los clientes, manifestamos no tener comentarios.**

- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 37 de la Sección X.4.7 Tratamiento de las Reclamaciones en general, manifestamos no tener comentarios.**

- **Sobre la propuesta de ASEP, de modificar el artículo 41 de la Sección X.5.1 Niveles de calidad comercial garantizados a cada cliente, manifestamos no tener comentarios.**

- **Por último y dentro de esta misma Consulta deseamos hacer una solicitud especial para que se modifique el artículo 24, CONSIDERANDO QUE, el cálculo de la compensación por incumplimiento de la fecha de notificación por interrupciones programadas del suministro eléctrico debe ser revisado de forma análoga como se propuso para el artículo 14, que sí es parte de esta consulta pública.**

Donde dice:

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.

La propuesta de ENSA es que deba indicarse así:

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 1% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 2% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.