



AGRANDEL
Asociación de Grandes Clientes Eléctricos

+507 223 4164
+507 223 5993
+507 6430 6675

info@agrandel.org
www.agrandel.org

Paitilla, RBS Tower
Piso 8, oficina 804

Panamá, 19 de septiembre de 2023

AGRANDEL-023-23

Licenciado
Armando Fuentes Rodríguez
Administrador General
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos
E. S. D.

Asunto: Consulta Pública No. 010-23 para la modificación y adición de artículos al Título XII Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público del Reglamento de Distribución y Comercialización (RDC)

Respetado licenciado Fuentes Rodríguez:

Respecto a la consulta en asunto, de manera oportuna y formal queremos remitir nuestros comentarios al respecto.

COMENTARIO GENERAL

- 1. Forma de presentar los comentarios** Esta consulta pública por tratarse específicamente Título XII denominado Normas de Calidad del Servicio de **Atención al Público en General** (Clientes y No Clientes) del Reglamento de Distribución y Comercialización (RDC) tiene un carácter especial. Como tal, debe permitir una participación ciudadana de forma masiva e inclusiva, sobre todo en momentos en donde el tema de la calidad y las fallas de suministro vienen a ser la temática diaria en medios de comunicación que exponen el malestar de un gran segmento de la población. Según la metodología aprobada en la Resolución AN No. 18641-Elec de 23 de agosto de 2023, la forma de presentación de comentarios se ha exigido que sea de manera exclusiva presencial en sus oficinas ubicadas en la ciudad capital, en Vía España, Edificio Office Park de lunes a viernes de 8am a 4pm, sin poder remitirse a un correo institucional como en otras consultas públicas y, además, exigiendo adjuntar un USB con los comentarios en formato WORD.

Por lo anterior, consideramos que esta forma de recibir comentarios hace incurrir al usuario del servicio eléctrico en costos innecesarios de traslado, y además de compra de dispositivos de almacenamiento USB pudiendo aceptarlos en formato digital a través de un correo electrónico. La ASEP debe ser el primer interesado en fomentar la participación ciudadana en un tema como este y propiciar recibir comentarios de la población de una forma expedita.

- 2. Exclusividad de lugar de entrega de comentarios sólo oficinas principales de ASEP en ciudad capital** La ASEP cuenta con oficinas regionales en las cabeceras de provincias. Por esta razón, cuenta con recurso humano disponible e infraestructura para recibir documentos de cualquier índole. Sin embargo, nunca se consideran estas regionales provinciales de ASEP como puntos de recepción de comentarios de la ciudadanía. Los usuarios del interior del país también merecen participar, siendo un tema justamente de **ATENCIÓN AL PÚBLICO, en donde de seguro pueden**

aportar a la mejora. Esta consulta pública excluye y limita la participación del usuario del interior. En todo caso, y para permitir una verdadera participación del ciudadano de a pie, cuya voz también debe valorarse, la ASEP puede a futuro, permitir y recibir comentarios inclusive como una expresión escrita a puño y letra, firmada por el interesado y adjuntando la copia de la cédula o pasaporte.

COMENTARIOS ESPECIFICOS

1.1 Adición del artículo 3 entre el artículo 2 y 3 del Título XII actual

Establece que los call centers de las distribuidoras deben ser operadores localizados en el territorio panameño y que las quejas puedan recibirse a través de internet. Inclusión favorable para el usuario.

1.2 Modificación al artículo 28 del Título XII actual que pasa a ser el artículo 29

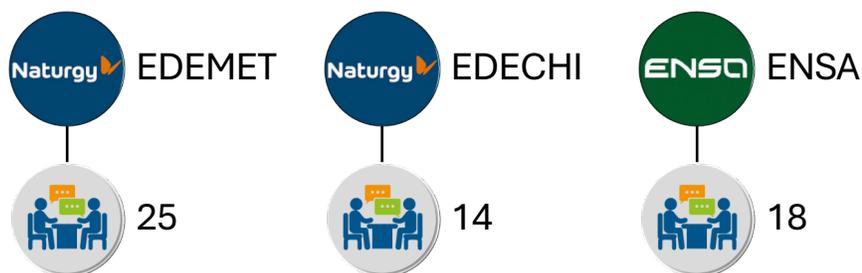
Elimina el listado detallado por provincia, distrito, corregimiento y ciudad o población en los cuales queda claro y verificable por el usuario final todos los lugares en los que las distribuidoras deberían tener oficina comercial o agencias y en donde ofrezcan atención al público en general para cualquier trámite relacionado al servicio, incluyendo recibir quejas y reclamos. A continuación, el listado actual en los que el usuario debería tener acceso a una agencia u oficina de trámite de la distribuidora.

	<u>PROVINCIA</u>	<u>DISTRITO</u>	<u>CORREGIMIENTO</u>	<u>CIUDAD O POBLACIÓN</u>	<u>DISTRIBUIDORA</u>
1	Bocas del Toro	Bocas del Toro	Bocas del Toro (Cabecera)	Isla Colón	EDECHI
2	Bocas del Toro	Changuinola	Changuinola (Cabecera)	Changuinola	EDECHI
3	Bocas del Toro	Almirante	Almirante (Cabecera)	Almirante	EDECHI
4	Bocas del Toro	Chiriquí Grande	Chiriquí Grande (Cabecera)	Chiriquí Grande	EDECHI
5	Coclé	Penonomé	Penonomé (Cabecera)	Penonomé	EDEMET
6	Coclé	Aguadulce	Aguadulce (Cabecera)	Aguadulce	EDEMET
7	Coclé	Antón	Antón (Cabecera)	Antón	EDEMET
8	Coclé	Antón	El Valle	El Valle	EDEMET
9	Coclé	La Pintada	La Pintada (Cabecera)	La Pintada	EDEMET
10	Colón	Colón	Barrio Norte	Ciudad de Colón	ENSA
11	Colón	Colón	Sabanitas	Sabanitas	ENSA
12	Colón	Colón	Buena Vista	Buena Vista	ENSA
13	Colón	Chagres	Palmas Bellas	Palmas Bellas	ENSA
14	Colón	Santa Isabel	Nombre de Dios	Nombre de Dios	ENSA
15	Chiriquí	David	David (Cabecera)	David	EDECHI
16	Chiriquí	Barú	Puerto Armuelles (Cabecera)	Puerto Armuelles	EDECHI
17	Chiriquí	Boquete	Bajo Boquete (Cabecera)	Bajo Boquete	EDECHI

	<u>PROVINCIA</u>	<u>DISTRITO</u>	<u>CORREGIMIENTO</u>	<u>CIUDAD O POBLACIÓN</u>	<u>DISTRIBUIDORA</u>
18	Chiriquí	Bugaba	La Concepción (Cabecera)	La Concepción	EDECHI
19	Chiriquí	Bugaba	Aserrío de Gariché	Gariché	EDECHI
20	Chiriquí	Dolega	Dolega (Cabecera)	Dolega	EDECHI
21	Chiriquí	San Félix	Las Lajas (Cabecera)	Las Lajas	EDECHI
22	Chiriquí	San Lorenzo	San Lorenzo	San Lorenzo	EDECHI
23	Chiriquí	Tolé	Tolé (Cabecera)	Tolé	EDECHI
24	Chiriquí	Tierras Altas	Volcán (Cabecera)	Volcán	EDECHI
25	Darién	Pinogana	Metetí	Metetí	ENSA
26	Herrera	Chitré	Chitré (Cabecera)	Chitré	EDEMET
27	Herrera	Ocú	Ocú (Cabecera)	Ocú	EDEMET
28	Los Santos	Las Tablas	Las Tablas (Cabecera)	Las Tablas	EDEMET
29	Los Santos	Pedasí	Pedasí (Cabecera)	Pedasí	EDEMET
30	Los Santos	Tonosí	Tonosí (Cabecera)	Tonosí	EDEMET
31	Los Santos	Macaracas	Macaracas (Cabecera)	Macaracas	EDEMET
32	Panamá	Panamá	Bella Vista		EDEMET
33	Panamá	Panamá	Calidonia		EDEMET
34	Panamá	Panamá	Ancón		EDEMET
35	Panamá	Panamá	Betania		ENSA
36	Panamá	Panamá	Parque Lefevre		ENSA
37	Panamá	Panamá	24 de Diciembre		ENSA
38	Panamá	Panamá	Juan Díaz		ENSA
39	Panamá	Panamá	Las Cumbres		ENSA
40	Panamá	Panamá	Pedregal		ENSA
41	Panamá	Panamá	Chilibre		ENSA
42	Panamá	Panamá	Pacora		ENSA
43	Panamá	San Miguelito	Belisario Porras	Los Andes	ENSA
44	Panamá	San Miguelito o Panamá	Rufina Alfaro o Juan Díaz	Brisas del Golf o Los Pueblos	ENSA
45	Panamá	Chepo	Chepo (Cabecera)	Chepo	ENSA
46	Panamá	Chepo	Tortí	Tortí	ENSA
47	Veraguas	Santiago	Santiago (Cabecera)	Santiago	EDEMET
48	Veraguas	Soná	Soná (Cabecera)	Soná	EDEMET
49	Veraguas	Mariato	Mariato (Cabecera)	Mariato	EDEMET
50	Veraguas	San Francisco	San Francisco (Cabecera)	San Francisco	EDEMET
51	Veraguas	Cañazas	Cañazas (Cabecera)	Cañazas	EDEMET
52	Panamá Oeste	Arraiján	Arraiján (Cabecera)		EDEMET
53	Panamá Oeste	Arraiján	Vista Alegre		EDEMET
54	Panamá Oeste	La Chorrera	Barrio Colón	Costa Verde	EDEMET

	<u>PROVINCIA</u>	<u>DISTRITO</u>	<u>CORREGIMIENTO</u>	<u>CIUDAD O POBLACIÓN</u>	<u>DISTRIBUIDORA</u>
55	Panamá Oeste	La Chorrera	Guadalupe		EDEMET
56	Panamá Oeste	Chame	Las Lajas	Coronado	EDEMET
57	Panamá Oeste	Capira	Capira (Cabecera)	Capira	EDEMET

Según este listado vigente la cantidad de agencias de atención al cliente que debería tener operativa cada distribuidora es el siguiente:



En la propuesta de modificación al RDC se elimina este listado y la propuesta de redacción de este artículo quedaría así:

Debe decir:

“Artículo 29. Cada empresa de distribución eléctrica, en consideración a su área de concesión, establecerá, como mínimo, una oficina o agencia comercial para la atención de los clientes en los corregimientos cabecera de cada distrito para la realización de todos los trámites relacionados con la actividad del servicio público de distribución y comercialización.

Se exceptúa de lo anterior el distrito de Panamá, donde deberán tener como mínimo cuatro oficinas o agencias comerciales, y los distritos de San Miguelito y Colón, donde establecerán como mínimo dos oficinas o agencias comerciales por concesionario.

El listado de agencias al cual se refiere el presente artículo será aprobado por la ASEP a través de una Resolución debidamente motivada.”

Esta modificación al artículo 28 del Título XII del RDC le resta capacidad de auditar a la ASEP el cumplimiento de esta disposición vigente, y sobre todo en estos momentos en donde se evidencia la deficiente atención personalizada ante los problemas de calidad y frecuentes faltas de suministro que confrontan los clientes especialmente en el lado oeste, en donde la concesión de Naturgy EDEMET-EDECHI justamente abarca poblaciones rurales y de difícil acceso a internet que demandan una atención eficiente. La ASEP, como garante de los derechos de todos los usuarios, sin discriminación de nivel social y ubicación geográfica, debe fiscalizar el establecimiento de estas oficinas tal y como está estipulado actualmente por las razones expuestas.

Considerando los argumentos que sustente la distribuidora, en el propio rol de regulador, la ASEP mediante resolución debidamente motivada debería aprobar o rechazar el no establecimiento o el cierre

definitivo de alguna agencia de atención al cliente de este listado vigente en el artículo 28 que pasaría a ser 29 y a su vez la distribuidora debe dar las explicaciones válidas por las cuales no se tendría la disponibilidad de atención personalizada en determinado lugar **verificando antes el cumplimiento de los indicadores de niveles de calidad del suministro eléctrico en ese mismo lugar.**

1.3 Modificación al artículo 29 del Título XII actual que pasa a ser el artículo 30

En este artículo a modificar, la ASEP daba un plazo para que la distribuidora tuviera operativas todas las oficinas comerciales indicadas en el artículo 28. El mismo era el **01 de julio de 2020.** Vencido este plazo, la distribuidora podría agregar nuevas agencias de atención al cliente, o solicitar cierre o traslado de sucursales, pero ante esto último debía obtener aprobación de la ASEP. En caso de que ASEP solicitara traslado o agregar nuevas agencias, daba un plazo de 6 meses de anticipación a la distribuidora para tenerla operativa.

En la propuesta de modificación al RDC la propuesta de redacción de este artículo 29 ahora 30 quedaría así:

Debe decir:

“Artículo 30. La *Autoridad Nacional de los Servicios Públicos* está facultada para solicitar a la empresa distribuidora el traslado de ubicación de una oficina o agencia comercial *de atención al cliente, por razones de comodidad de los clientes,* así como *para incrementar el mínimo de oficinas o agencias comerciales.* *En tal caso, deberá notificar* a la empresa distribuidora con *seis* meses de anticipación.

La empresa distribuidora podrá agregar oficinas o agencias comerciales adicionales *como lo estime conveniente para sus operaciones. Asimismo,* la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado o cierre de alguna oficina o agencia comercial que cuenten, y no podrá trasladar o cerrar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. Las solicitudes deberán estar correctamente argumentada y fundamentada para ser evaluado.”

Consecuente con dejar el artículo 28 como está, y que ahora en propuesta sería el 29, con el listado de todas las agencias y oficinas de atención al cliente, la ASEP debería a su vez ajustar y dar un nuevo plazo **actualizándolo a una nueva fecha** para que las distribuidoras puedan cumplirlo, acudiendo al concepto citado de **comodidad y conveniencia para los clientes.** De igual manera, la ASEP antes de aprobar el cierre de alguna agencia, deberá evaluar la capacidad de atención que cubren las oficinas comerciales actuales de la distribuidora conociendo de antemano la cantidad de quejas y reclamos atendidos en la agencia más cercana.

1.4 Modificación al artículo 30 del Título XII actual que pasa a ser el artículo 31

Aquí sólo se incluye el texto aclaratorio **“de atención al cliente”** el cual indica que todas las personas encargadas de brindar el servicio personalizado en las oficinas y agencias comerciales **de atención al cliente** sea capacitado continuamente con respecto a la normativa vigente eléctrica y de los procedimientos de cada trámite comercial.

1.5 Modificación al artículo 31 del Título XII actual que pasa a ser los artículos 32, 33, 34 y 35

El artículo 31, en la propuesta de modificación pasa a ser el artículo 32 en el cual se agrega la frase aclaratoria ***“así como la atención de quejas, consultas o reclamos”*** y se subdivide en nuevos artículos así:

- El artículo 33 en el cual se establecen la cantidad de días de atención a seis días, como mínimo, y 48 horas a la semana y de al menos un día de atención hasta las 8:00 pm.
- El artículo 34 sobre los anuncios de identificación en la fachada exterior de las agencias que sean exclusivos para anunciar la actividad de la empresa de distribución. La ASEP tendrá la facultad de solicitar la remoción de letreros que no cumplan o que no se encuentre relacionada con la actividad de la empresa distribuidora.
- El artículo 35 que lista los temas que deben atender como mínimo en las oficinas o agencias.

“Artículo 32. Los trámites comerciales, *así como la atención de quejas, consultas o reclamos* que realizan los clientes, se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente 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.

Es obligación de las empresas de distribución eléctrica mantener la actualización permanente de la información de los clientes. La no satisfacción de la consulta del cliente por falta de actualización podrá ser informada a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y considerada como incumplimiento de la norma para los efectos de la sanción que corresponda.

Artículo 33. *Las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente deberán tener un horario de atención al público, como mínimo, de seis días y cuarenta y ocho horas a la semana, y establecer, por lo menos, un día a la semana un horario hasta las 8:00 p.m.*

No obstante lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos podrá establecer horarios especiales en aquellas oficinas o agencias comerciales ubicadas en sectores donde un número significativo de sus clientes, por razón del lugar donde laboran, les sea conveniente un horario de atención que considere más de un día hasta las 8:00 p.m.

Artículo 34. Las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la *calle o con un letrero en la parte frontal del establecimiento*, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica *y contar con el acondicionamiento y facilidades que garanticen la comodidad y accesibilidad de los clientes.*

La ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora la corrección o remoción de los letreros colocados que no cumplan con las especificaciones que se determinen. Asimismo, la ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora la remoción de cualquier otra identificación en la fachada de la oficina o agencia comercial de atención al cliente que considere no se encuentre relacionada con la actividad de la empresa distribuidora.

Artículo 35. Las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente deberán como mínimo, pero sin limitarse:

1. Recibir y registrar los reclamos verbales que efectúe un cliente o persona, relacionados con la actividad de la distribuidora, sin requerir escrito alguno.
2. Recibir y registrar reclamos que efectúen los clientes por artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico.
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 este haya pagado.
6. Explicar a los clientes, con facturas estimadas, en qué 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 reciben.
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 de respuesta de estas a los clientes e interesados.
14. Dar razón a los clientes de los reclamos recibidos.
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 que realicen verbal o telefónicamente los clientes por inconvenientes con el nivel de tensión.
21. Recibir y tramitar las reclamaciones que realicen verbal o telefónicamente de los clientes por problemas del medidor eléctrico.
22. Recibir y tramitar pagos que realicen los clientes en concepto del servicio público de electricidad.
23. Cualquier otra atención relacionada con la prestación del servicio de electricidad que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos considere necesaria.”

1.6 Modificación al artículo 42 del Título XII actual que pasa a ser el artículo 46

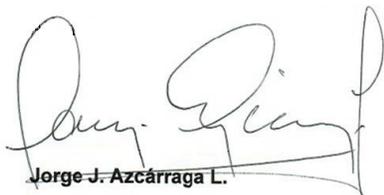
Esta modificación corrige el número artículo que hace referencia de la ley 6 de 3 de febrero de 1997 vigente, que se ha unificado en un nuevo texto mediante Gaceta Oficial N° 29325-A del 7 de julio de 2021 y que estipula los montos de multa en caso de incumplimiento. El artículo referenciado es el **artículo 140** y que en el texto unificado de la ley 6 de 3 de febrero es ahora el **artículo 151**.

Artículo 151. Sanciones a los prestadores del servicio. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos impondrá a quienes cometan algunas de las infracciones señaladas en esta Ley, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales correspondientes, según la naturaleza y la gravedad de la falta, las siguientes sanciones:

1. Amonestación.
2. Multas de mil balboas (B/.1 000.00) hasta veinte millones de balboas (B/.20 000 000.00).
3. Multas reiterativas de cien balboas (B/.100.00) a diez mil balboas (B/.10 000.00) por día, cuando no den cumplimiento a una orden impartida por la Autoridad. En este caso la multa se causará por día hasta que se dé cumplimiento a la orden impartida por la Autoridad.

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos fijará el monto de la multa tomando en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes de la infracción, el grado de perturbación y alteración de los servicios, así como la cuantía del daño o perjuicio ocasionado. La sanción se impondrá sin perjuicio de la resolución administrativa del contrato de concesión o de la cancelación de la licencia en los casos que esto proceda.

El monto de las multas que se impongan a los prestadores del servicio se repartirá en beneficio de los clientes a través de las tarifas, en un periodo que no excederá de los sesenta días calendario. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos establecerá el procedimiento para hacerlo efectivo.



Jorge J. Azcárraga L.

Presidente AGRANDEL