

Panamá, 21 de septiembre de 2023

DF-05-2023

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** Consideramos exigente la forma de presentar los comentarios a esta consulta pública en cuanto a adjuntarlos en un dispositivo USB y en formato WORD, pudiendo la ASEP, como en otras consultas públicas, disponer de correos electrónicos de la institución para poder remitir las versiones digitales de los mismos. Sugerimos que la ASEP cree un correo genérico para recibir comentarios a toda consulta pública que a futuro realice. Por ejemplo : consultapublica@asep.gob.pa
2. Nos parece inoportuno y poco inclusivo para la población en general realizar esta consulta pública de esta forma 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. Atendiendo el clamor de la sociedad civil panameña en cuanto a la calidad del suministro, la ASEP, justo en su rol de defender los intereses de los usuarios, 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, de la exigencia de adjuntar un USB con los comentarios en formato WORD. Nuestro comentario invita al regulador a mejorar este aspecto a futuro.

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.

3. **Exclusividad de lugar de entrega de comentarios sólo oficinas principales de ASEP en ciudad capital**
No utilizan las oficinas regionales que tiene la entidad en las provincias del interior para permitir al usuario del interior presentar comentarios. En estas oficinas regionales la ASEP cuenta con recurso humano disponible e infraestructura aprovisionada adecuadamente 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 interiorana. 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. Nuestro comentario es para incentivar a la ASEP para que mejore la gestión de recepción de comentarios de la población del interior que también paga y consume por un servicio eléctrico. **USAR LAS OFICINAS REGIONALES DE LA ASEP EN EL INTERIOR PARA RECIBIR COMENTARIOS DE CONSULTAS PUBLICAS, ESPECIALMENTE LAS QUE TENGAN RELACIÓN CON ATENCION AL PUBLICO EN GENERAL COMO LAS DEL TÍTULO XII.**

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 y comentario 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

	<u>PROVINCIA</u>	<u>DISTRITO</u>	<u>CORREGIMIENTO</u>	<u>CIUDAD O POBLACIÓN</u>	<u>DISTRIBUIDORA</u>
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
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	Pedasi	Pedasi (Cabecera)	Pedasi	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

	<u>PROVINCIA</u>	<u>DISTRITO</u>	<u>CORREGIMIENTO</u>	<u>CIUDAD O POBLACIÓN</u>	<u>DISTRIBUIDORA</u>
52	Panamá Oeste	Arraiján	Arraiján (Cabecera)		EDEMET
53	Panamá Oeste	Arraiján	Vista Alegre		EDEMET
54	Panamá Oeste	La Chorrera	Barrio Colón	Costa Verde	EDEMET
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. Nuestro comentario es que se mantenga el listado, que no quede a criterio de la distribuidora cumplir con el mínimo, sino más bien que la ASEP vele por una cobertura adecuada y que un usuario no tenga que invertir tanto tiempo ni dinero en trasladarse a una oficina comercial más cercana.

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

En este artículo a modificar, como está actualmente, 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.

Las empresas distribuidoras pueden alegar que por efectos de la pandemia de COVID no han podido realizar la instalación de estas oficinas comerciales, pero por otro lado, observamos que ya existe en la capital y en el interior del país una oferta amplia de locales comerciales nuevos y vacíos en zonas en donde hay alta densidad de población.

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. Nuestro comentario es que la ASEP analice y evalúe para cada distribuidora la actual cobertura de atención al público según la cantidad de clientes que ha aumentado cada año y que actualice el plazo para que las distribuidoras puedan establecer las oficinas comerciales y agencias que hagan falta.

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. Mi comentario es favor ya que es imperante que las personas estén actualizadas en cuanto a la normativa del reglamento de distribución. De igual forma, una sugerencia es mantener una copia impresa o que las personas puedan acceder a consultar el reglamento en algún mostrador con Tablet o computador de escritorio.

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. Comentario a favor, ya que permite que las personas puedan ir después de su jornada laboral.
- 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. Nuestro comentario es que esto debe regularse ya que se ha visto cómo van incursionando en otros negocios de servicios y/o ventas de equipos, por ejemplo de paneles solares sobre lo cual tienen la ventaja frente a otras empresas de disponer del historial de consumo y pago de los potenciales clientes, y esto lo pueden estar realizando con empresas subsidiarias aprovechando la infraestructura que debe ser dedicada a la atención personalizada y con publicidad de información relevante para el cliente, por ejemplo, tutoriales de cómo registrar su reclamo, canales de atención, y tarifas vigentes.

Estos comentarios los emito como persona natural interesada en aportar a la mejora de la competitividad del servicio eléctrico, también los emito como una cliente del servicio público de electricidad que aspira a recibir en su hogar un servicio con los niveles óptimos de calidad tanto en lo técnico como en lo que la atención al cliente se refiere

Sin otro particular,



Dayana Fernández
8-736-1409

Adjunto copia de mi cédula de identidad personal