

**Panamá, 22 de septiembre de 2023**

**Consulta Pública No. 010-23-Elec**, para la modificación de los artículos 28, 29, 30, 31 y 42, así como la adición de otros artículos al Título XII, denominado Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes) del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.

**EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN  
ELÉCTRICA METRO OESTE, S.A.**

Señores  
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)  
Edificio Office Park  
Vía España y Fernández de Córdoba  
Primer Piso  
Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

DIR-SJ-787-23

**22 de septiembre de 2023**

**Ref. Consulta Pública No. 010-23-Elec**

**Estimados señores:**

Por este medio nosotros la **EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN METRO OESTE, S.A.** (en adelante **EDEMET**) comparecemos con todo respeto, a fin de someter a vuestra consideración, nuestras observaciones y comentarios a la Consulta Pública No. 010-23-Elec, para la modificación de los artículos 28, 29, 30, 31 y 42, así como la adición de otros artículos al Título XII, denominado Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes) del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.

### **NUESTROS COMENTARIOS SON LOS SIGUIENTES:**

#### **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.”*

#### **Comentario EDEMET-EDECHI:**

Estamos de acuerdo en que es esencial proporcionar a la población y a nuestros clientes oficinas o agencias a las que puedan acudir y recibir un servicio de alta calidad en cuanto a la atención al cliente. En este sentido, hemos estimado pertinente que se determinen una serie de criterios basados en consideraciones como el tiempo de desplazamiento, la distancia que deben recorrer los clientes y la cantidad de clientes asociados a cada poblado. En adición, hemos elevado a la autoridad competente, la Dirección General de Comercio Interior del Ministerio

de Comercio e Industrias consulta formal para incluir dentro de las soluciones de valor agregado al cliente, para cumplimiento de la Ley 194 de 2020, la posibilidad de contar con sucursales móviles para ciertas zonas geográficas.

## 2) Donde dice:

**Artículo 29.** “Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas a partir del 01 de julio de 2020. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. La empresa distribuidora podrá agregar oficinas o agencias comerciales adicionales al listado como lo estime conveniente para sus operaciones y estas serán agregadas al listado. Con posterioridad a la fecha establecida, 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.

Asimismo, la ASEP está facultada para solicitar a la empresa distribuidora, el traslado de ubicación de una oficina o agencia comercial, así como agregar nuevas oficinas o agencias, al listado arriba indicado, notificándolo a la empresa distribuidora con 6 meses de anticipación para que entren a operar.”

## 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.

## Comentario EDEMET-EDECHI:

Tomando en consideración que las empresas distribuidoras cuentan con estadísticas e información del movimiento de clientes a las oficinas o agencias en sus zonas concesionadas, éstas deben poder tener disponibilidad para comunicarle a la ASEP si están de acuerdo o no al respecto de la solicitud del incremento de oficinas o agencias comerciales planteadas con sus debidas

justificaciones y en caso de tener una mejor opción igualmente debería poder plantearla a la ASEP. En ese sentido, proponemos que el texto quede así:

Propuesta - 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.

De igual manera la empresa distribuidora en caso de no estar de acuerdo con la opción planteada por la ASEP podrá comunicarle con la debida justificación sus argumentos para el rechazo, de lo contrario puede igualmente presentar una contrapropuesta a esta opción. Para esto, tendrá un plazo de hasta 3 meses para enviarle la comunicación a la ASEP después de la notificación recibida y notificará el plazo requerido para cumplir con lo planteado.

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.

**4) Donde dice:**

“**Artículo 31.** “Los trámites comerciales que realizan los clientes y el público en general se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales 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.

En virtud.....”

Debe decir:

**HEMOS INLCUIDO NUESTROS COMENTARIO EN AZUL:**

“Artículo 32. Los tramites 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 de cliente por falta de actualización, *sin una causa justificada*, 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.

#### **Comentario EDEMET-EDECHI:**

Existen razones por las cuales las empresas distribuidoras pudiesen no tener completamente actualizada la información de los clientes y en ese sentido, debe poder darse la opción a la empresa de presentar sus argumentos antes de considerarse un incumplimiento de la norma.

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 8:00pm, *para lo cual la empresa distribuidora en caso de no estar de acuerdo con la opción planteada por la ASEP podrá comunicarle con la debida justificación sus argumentos para el rechazo, de lo contrario puede igualmente presentar una contrapropuesta a esta opción.*

#### **Comentario EDEMET-EDECHI:**

Con relación a este cambio, debemos hacer referencia a la situación que hemos experimentado en los últimos cinco años) en cuanto a la delincuencia reportada por las autoridades judiciales y ejecutivas en diversas regiones de la República de Panamá:

Tras analizar detenidamente las estadísticas por provincia, observamos que los delitos que más frecuentemente afectan a la sociedad son aquellos que involucran pérdidas económicas. Estos son seguidos por delitos relacionados con cuestiones de derecho familiar y, en tercer lugar, por aquellos que afectan la vida e integridad de las personas.

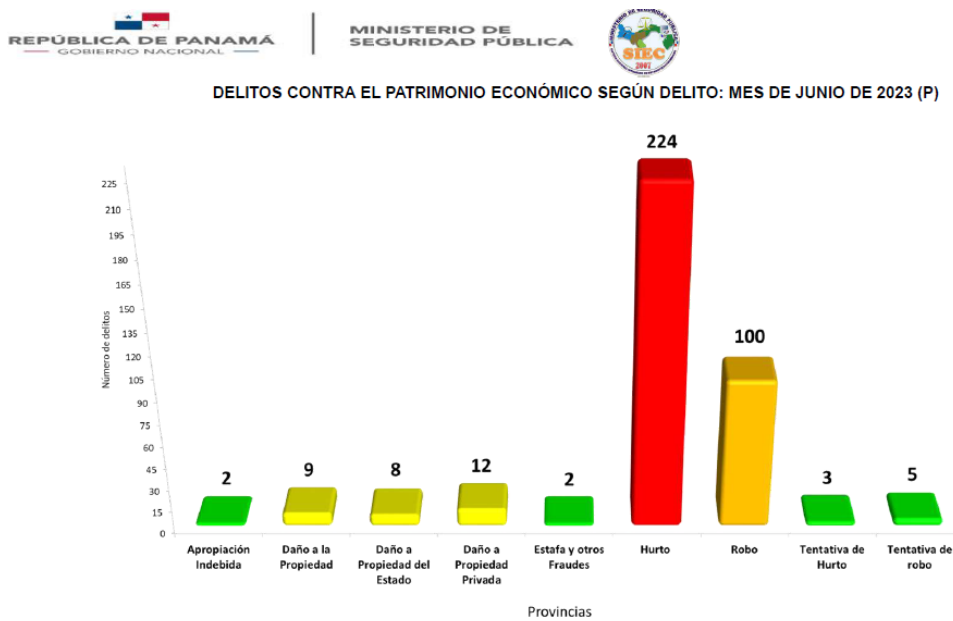
Las provincias de Chiriquí, Herrera, Los Santos, Panamá, Veraguas y Panamá Oeste coinciden en tener índices significativos de delitos contra el patrimonio económico. Es importante destacar que estos delitos se manifiestan en diversas modalidades, incluyendo robos, hurtos, sustracciones de vehículos, estafas, fraudes, apropiaciones indebidas, usurpaciones, daños y otros. Por otro lado, las provincias

de Bocas del Toro, Coclé, Colón y Darién presentan un alto nivel de delitos relacionados con el ámbito familiar, seguidos de cerca por los delitos patrimoniales.

Estos datos proporcionan una base sólida y técnica para que las autoridades, a nivel nacional, provincial o local, tomen decisiones que respeten los derechos humanos de los ciudadanos. El objetivo es mitigar la delincuencia y reducir los altos índices delictivos que hemos identificado. Es importante destacar que estos análisis se centran en la delincuencia que se reporta, sin dejar de tener en cuenta la "delincuencia oculta", es decir, aquella que no llega al conocimiento de las autoridades.

En este contexto, la implementación de horarios nocturnos en zonas con altos índices de criminalidad plantea riesgos considerables para los clientes, trabajadores y agentes comerciales de las empresas EDEMET y EDECHI, quienes brindan servicios a la comunidad en locales comerciales. Esto se debe a que un horario nocturno se considera una medida extrema y complicada, especialmente en un contexto de aumento de la criminalidad y dificultades económicas. Esto podría exponer a los trabajadores a situaciones de vulnerabilidad frente a la delincuencia, además de perturbar su entorno laboral.

Nuestros comentarios están fundamentados en las estadísticas reales a nivel nacional. A tal efecto el INFORME PRELIMINAR DE LOS DELITOS EN PANAMÁ del SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE ESTADÍSTICAS CRIMINALES a junio de 2023 presenta el notable deterioro y el incremento de hurtos y robos a partir de las 12:00 p.m. Veamos las siguientes gráficas:



(P) Cifra preliminar  
Fuente: Sistema Tecnológico Integral de Gestión Policial (SITIGPOL)



DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO ECONÓMICO POR PROVINCIA, SEGÚN DELITO: MES DE JUNIO DE 2023 (P)

Delitos	TOTAL	DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO												
		Provincias / Comarcas												
		Bocas Del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Comarca Embera	Comarca Guna Yala	Comarca Ngöbe Bugle
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>165</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Apropiación Indebida	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Daño a la Propiedad	9	0	0	3	0	0	1	0	4	0	1	0	0	0
Daño a Propiedad del Estado	8	1	1	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0
Daño a Propiedad Privada	12	1	1	3	2	1	0	2	6	1	0	0	0	0
Estafa y otros Fraudes	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
<b>Hurtos</b>	<b>224</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>73</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Hurto a Local Comercial</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Hurto a Persona	8	1	0	0	2	0	0	0	3	0	2	0	0	0
Hurto a Propiedad del Estado	17	1	3	1	2	0	1	0	3	0	3	0	0	0
<b>Hurto a Propiedad Privada</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Hurto a Residencia</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Hurto a Vehículo (Objetos dentro del Vehículo)	27	0	0	0	4	0	1	0	6	3	0	0	0	0
Hurto de Accesorio de Vehículo	28	0	0	0	5	0	0	0	18	2	3	0	0	0
Hurto de Vehículo	20	0	1	0	1	0	0	0	13	1	4	0	0	0
Hurto Pecuario	4	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Otros	7	1	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0
<b>Robos</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Robo a Local Comercial	4	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Robo a Local Comercial con Arma Blanca	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Robo a Local Comercial con Arma de Fuego	20	0	0	0	3	0	1	0	14	1	1	0	0	0
Robo a Persona	19	1	0	3	5	0	1	0	5	1	3	0	0	0
Robo a Persona con Arma Blanca	4	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Robo a Persona con Arma de Fuego	14	0	0	2	5	0	0	0	5	1	1	0	0	0
Robo a Persona con Objeto Contundente	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Robo a Propiedad del Estado con Objeto Contundente	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Robo a Propiedad Privada con Arma de Fuego	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Robo a Residencia	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Robo a Residencia con Arma Blanca	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Robo a Residencia con Arma de Fuego	6	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3	0	0	0
Robo a Vehículo con Arma de Fuego	4	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Robo a Vehículo de Reparto con Arma de Fuego	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Robo de Vehículo	5	2	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Robo de Vehículo con Arma Blanca	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Robo de Vehículo con Arma de Fuego	14	5	2	3	3	0	0	0	3	1	0	0	0	0
Robo de Vehículo de Reparto con Arma Blanca	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tentativa de Hurto	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tentativa de robo	5	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0

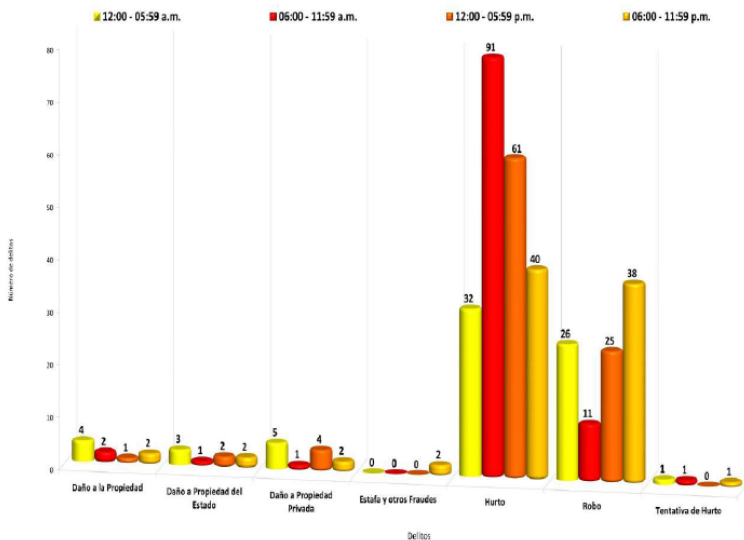
(P) Cifra preliminar  
Fuente: Sistema Tecnológico Integral de Gestión Policial (STIGPOL)



DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO ECONÓMICO POR GRUPO DE HORA, SEGÚN DELITO: MES DE JUNIO DE 2023 (P)

Delitos	Total	DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO			
		Grupos de Hora			
		12:00 - 05:59 a.m.	06:00 - 11:59 a.m.	12:00 - 05:59 p.m.	06:00 - 11:59 p.m.
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>71</b>	<b>107</b>	<b>94</b>	<b>83</b>
Apropiación Indebida	2	0	0	1	1
Daño a la Propiedad	9	0	1	2	3
Daño a Propiedad del Estado	8	0	1	2	3
Daño a Propiedad Privada	12	0	1	4	3
Estafa y otros Fraudes	2	0	0	0	0
<b>Hurtos</b>	<b>224</b>	<b>32</b>	<b>81</b>	<b>63</b>	<b>48</b>
<b>Hurto a Local Comercial</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>3</b>
Hurto a Persona	8	0	0	6	3
Hurto a Propiedad del Estado	17	0	1	6	3
<b>Hurto a Propiedad Privada</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
<b>Hurto a Residencia</b>	<b>68</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Hurto a Vehículo (Objetos dentro del Vehículo)	27	2	5	6	4
Hurto de Accesorio de Vehículo	28	1	14	4	4
Hurto de Vehículo	20	7	5	4	4
Hurto Pecuario	4	0	0	3	0
Otros	7	0	1	2	2
<b>Robos</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>33</b>
Robo a Local Comercial	4	0	0	0	4
Robo a Local Comercial con Arma Blanca	1	0	0	0	1
Robo a Local Comercial con Arma de Fuego	20	2	1	8	9
Robo a Persona	19	4	0	6	9
Robo a Persona con Arma Blanca	4	1	1	1	1
Robo a Persona con Arma de Fuego	14	6	1	4	3
Robo a Persona con Objeto Contundente	1	1	0	0	0
Robo a Propiedad del Estado con Objeto Contundente	1	1	0	0	0
Robo a Propiedad Privada con Arma de Fuego	1	1	0	0	0
Robo a Residencia	1	0	0	0	1
Robo a Residencia con Arma Blanca	1	0	0	0	1
Robo a Residencia con Arma de Fuego	6	3	2	1	0
Robo a Vehículo con Arma de Fuego	4	0	0	0	4
Robo a Vehículo de Reparto con Arma de Fuego	1	0	0	0	1
Robo de Vehículo	5	2	1	2	0
Robo de Vehículo con Arma Blanca	2	0	1	0	1
Robo de Vehículo con Arma de Fuego	14	5	2	3	6
Robo de Vehículo de Reparto con Arma Blanca	1	0	0	0	1
Tentativa de Hurto	1	1	0	0	0
Tentativa de robo	5	0	0	0	5

(P) Cifra preliminar  
Fuente: Sistema Tecnológico Integral de Gestión Policial (STIGPOL)



EDEMET y EDECHI deben tener disponibilidad para justificar ante la ASEP de estar de acuerdo o no a la extensión de plazo planteada por la ASEP con base en sus estadísticas y conocimientos del flujo y necesidades de los clientes o de lo contrario presentar una nueva propuesta.

Sin otro particular,

Cinthy Camargo Saavedra

Adj. INFORME PRELIMINAR DE LOS DELITOS EN PANAMÁ del SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE ESTADÍSTICAS CRIMINALES a junio de 2023