

Propuestas de 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.

COMENTARIOS PRESENTADOS POR ELEKTRA NORESTE, S.A. (ENSA)

Para consideración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, compartimos los siguientes comentarios:

1. Artículo 3 (Nuevo)

Propuesta ASEP	Propuesta ENSA	Justificación
Donde dice: Las empresas distribuidoras deberán habilitar centros de atención telefónica, ubicados físicamente en la República de Panamá, así como poner a disposición de los clientes la facilidad de presentar reclamos y quejas relacionadas con la prestación del servicio público de distribución, a través de Internet.	Debe decir: Las empresas distribuidoras deberán habilitar centros de atención telefónica, ubicados físicamente en la República de Panamá, así como poner a disposición de los clientes la facilidad de presentar reclamos y quejas relacionadas con la prestación del servicio público de distribución <u>y comercialización</u> , a través de Internet: <u>correo electrónico o página web</u> .	 Sugerimos incluir específicamente los canales mínimos que deben habilitarse por parte de las empresas distribuidoras.

2. Artículo 28 → Pasa a ser el Artículo 29

Propuesta ASEP	Propuesta ENSA	Justificación
<p>Donde dice:</p> <p>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.</p> <p>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 concesionaria.</p> <p>El listado de agencias al cual se refiere el presente artículo será aprobado por la ASEP a través de una Resolución motivada.</p>	<p>Debe decir:</p> <p>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.</p> <p>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 concesionaria.</p> <p><u>En caso de que algunas oficinas o agencias comerciales confronten problemas de inseguridad ciudadana en el área donde estén ubicadas y/o no se registre un gran volumen de atenciones, o no cuenten con clientes, se podrá autorizar la no apertura de oficinas o agencias comerciales por parte de la Autoridad.</u></p> <p>El listado de agencias al cual se refiere el presente artículo será aprobado por</p>	<p>Pedimos al regulador incluir algunas excepciones dentro del reglamento, para casos específicos. Importante el destacar que las excepciones de la no apertura respectiva deben contar con la aprobación de la Autoridad</p> <p>Dentro de las oficinas que tendríamos que aperturar según la descripción del artículo 29 tenemos los siguientes comentarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para el área de Chiman y Guna Wargandi no contamos con clientes en la actualidad por lo que no vemos conveniente tener un centro de atención en estas áreas cuyas inversiones serían trasladados a todos los clientes. 2. Se pide al regulador considerar como cumplidos los requisitos en el área de: <ul style="list-style-type: none"> • Nuevo Chagres: Se cuenta ya operativa una oficina en Chagres específicamente en Palmas Bellas en Costa Abajo. • El Real de Santa María: Se cuenta ya con una oficina en Metetí, que pertenece a Pinogana. • Palenque: Se cuenta con oficina en Costa arriba, Nombre de Dios, 3. San Miguel: Por temas de inseguridad se ha hecho difícil establecer una oficina en este sector. 4. Para las áreas de Miguel de la Borda y Guna Madugandí: Por el volumen de clientes que son menos de 200.

Propuesta ASEP	Propuesta ENSA	Justificación
	la ASEP a través de una Resolución motivada.	

3. Artículo 29 → Pasa a ser el Artículo 30

Propuesta ASEP	Propuesta ENSA	Justificación
<p>Donde dice:</p> <p>Artículo 30. La Autoridad 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 <u>seis meses</u> de anticipación.</p> <p>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</p>	<p>Debe decir:</p> <p>Artículo 30. La Autoridad 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 <u>seis meses de anticipación a través de resolución motivada. Considerando el proceso y complejidad que implique la apertura de nuevos centros de atención tanto en áreas urbanas como rurales, la ASEP ante solicitud sustentada de la distribuidora podrá otorgar tiempo adicional a los seis meses.</u></p> <p>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</p>	<p>Con la implementación de la Ley 194 hemos logrado adquirir mucha experiencia en la apertura de nuevos centros de atención tanto en áreas urbanas como rurales para lo cual 6 meses es muy poco tiempo para ubicar el lugar, por ello sin modificar la redacción establecida en la ley, se propone incluir un artículo adicional, dando potestades que se confieren al regulador.</p> <p>Nuestra inclusión e justifica por las implicaciones que tiene proceso, como contratar al administrador en los casos de las rurales esto es muy delicado debido a que debe ser alguien del lugar que sea de confianza para los lugareños. Además, en estos casos toma tiempo considerable gestionar el proceso de licitación para el diseño y construcción del local, así mismo la duración de la construcción.</p> <p>Finalmente, construida la agencia, se suman los tiempos de los permisos de bomberos y municipio.</p> <p>Por todo lo anterior, consideramos se conceda previa autorización de la ASEP, otorgar un término de 12 meses máximo (un año) para realizar una apertura o mudanza de un centro de atención.</p>

Propuesta ASEP	Propuesta ENSA	Justificación
correctamente argumentada y fundamentada para ser evaluado.	<p>o cierre de alguna oficina o agencia comercial que cuenten, <u>cuando se tratase de las mínimas de ley o requeridas por el regulador</u>, y no podrá trasladar o cerrar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado.</p> <p><u>En el caso de traslados, en la aprobación y/o solicitud de la ASEP se detallarán los requisitos mínimos que deberá tener la nueva ubicación, debidamente sustentados.</u></p>	

4. Artículo 31 → Pasa a ser los siguientes artículos:

a. Artículo 32

Propuesta ASEP	Propuesta ENSA	Justificación
<p>Donde dice:</p> <p>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 general, en toda el área de concesión, sin excepciones.</p>	<p>Debe decir:</p> <p>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 general, en toda el área de concesión, sin excepciones.</p> <p>Es obligación de las empresas de distribución eléctrica mantener la</p>	<p>La formalización de esta obligación, sin ningún acotamiento, exigiría que se le otorgase la capacidad a la empresa distribuidora para contar con medidas coercitivas de último recurso en caso de que el cliente no participase voluntariamente en las campañas de actualización tales como penalizaciones económicas y/o suspensión del servicio.</p> <p>Entendiendo que es difícil otorgar y formalizar dicha capacidad a la empresa distribuidora, la obligación de ésta debe acotarse a la actualización de la información aportada por los clientes. Los clientes como dueños de sus datos son quienes tienen que estar pendientes de actualizar su información.</p> <p>Por lo anterior se sugiere un párrafo adicional para considerar las observaciones señaladas.</p>

Propuesta ASEP	Propuesta ENSA	Justificación
<p>Es obligación de las empresas de distribución eléctrica mantener la actualización permanente de la información de los clientes. La no satisfacción de consulta del cliente por falta de actualización podrá ser informada a la ASEP y considerada como incumplimiento de la norma para los efectos de la sanción que le corresponda.</p>	<p>actualización permanente de la información de los clientes. La no satisfacción de consulta del cliente por falta de actualización podrá ser informada a la ASEP y considerada como incumplimiento de la norma para los efectos de la sanción que le corresponda.</p> <p><u>Para las distribuidoras cumplir la obligación se entiende que los clientes como dueños de sus datos suministrarán la información para mantener actualizada en el sistema comercial. Ante la posible no satisfacción de la consulta del cliente por falta de actualización en un periodo de tiempo razonable.</u></p>	

b. Artículo 33

Propuesta ASEP	Propuesta ENSA	Justificación
<p>Donde dice:</p> <p>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.</p> <p>No obstante lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos</p>	<p>Debe decir:</p> <p>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.</p> <p>No obstante, lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos podrá establecer horarios especiales</p>	<p>Creemos conveniente que se pueda sustentar en áreas en las que por problemas de inseguridad ciudadana o que el volumen de atenciones sea bajo se pueda solicitar a la Autoridad excepción de apertura en los horarios estipulados en la ley.</p> <p>Para tal fin, las distribuidoras deben sustentar de forma exhaustiva las condiciones que se experimentan en estos centros de atención para la correcta validación de parte del regulador.</p>

Propuesta ASEP	Propuesta ENSA	Justificación
<p>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.</p>	<p><u>mediante resolución 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.</u></p> <p><u>En caso de que algunas oficinas o agencias comerciales confronten problemas de inseguridad ciudadana en el área donde estén ubicadas y/o no se cuenten con volumen de atenciones, se podrá acoger a excepción de la no apertura tardía con su sustento respectivo para aprobación de la Autoridad.</u></p>	