

Panamá, 30 de diciembre de 2024

CONSULTA PÚBLICA No.015-24-Elec

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL “PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN, EVALUACIÓN Y DECISIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR COMO EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES).”

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



¹ Documento recibido
30/12/24 .3125



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-1037-24
30 de diciembre de 2024

CONSULTA PÚBLICA No.015-24-Elec

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN AL “PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN, EVALUACIÓN Y DECISIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR COMO EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES).”

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.015-24**, que dispone de la propuesta de modificación al “Procedimiento para la presentación, Tramitación, Evaluación y Decisión de calificación de caso fortuito y fuerza mayor como eximentes de responsabilidad en el cumplimiento de las normas de calidad del servicio de atención al público en general (clientes y no clientes).”

Consideramos importante para todas las partes el Procedimiento presentado por la ASEP en la Consulta Pública No.015-24 que surge por la necesidad de facilitar y simplificar el proceso de calificación de los eximentes de responsabilidad de cumplimiento de los niveles de satisfacción de atención al público en general, así como para el proceso de revisión y calificación por parte de la ASEP. Para este último, solicitamos que con base en el proceso de revisión de las pruebas, las mismas sean consideradas de forma justa y equitativa, en armonía con los principios de transparencia y las conclusiones de aceptación o rechazo de las eximentes presentadas sean claramente explicadas para cada una de ellas en las resoluciones motivadas de manera que aseguremos la comprensión y la confianza en el proceso de toma de decisiones.

Donde dice:

Art. 4. Indicadores de Calidad. Las empresas de distribución de energía eléctrica podrán solicitar eximentes de responsabilidad en aquellos eventos de caso fortuito o fuerza mayor que les impidió cumplir oportunamente con sus obligaciones de las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No clientes) referente a los siguientes indicadores:

- a) Notificación al cliente por vencimiento del pago.
- b) Reclamo por fallas del medidor prepago.
- c) Visita a los clientes que soliciten la reubicación de su medidor eléctrico.
- d) Desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
- e) Estimación de costos para obras sencillas
- f) Estimación de costos para obras complejas.
- g) Tiempo de ejecución de obras eléctricas sencillas para baja Tensión
- h) Tiempo de ejecución de obras eléctricas sencillas para media Tensión
- i) Tiempo de ejecución de obras complejas.
- j) Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas a los clientes con demanda mayor a 100 kW.
- k) Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas a los clientes en general
 - l) Atención Telefónica
 - m) Atención Personalizada

Debe decir:

Art. 4. Indicadores de Calidad. Las empresas de distribución de energía eléctrica podrán solicitar eximentes de responsabilidad en aquellos eventos de caso fortuito o fuerza mayor que les impidió cumplir oportunamente con sus obligaciones de las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No clientes) referente a los siguientes indicadores, **establecidos en la norma vigente:**

- a) Notificación al cliente por vencimiento del pago.
- b) Reclamo por fallas del medidor prepago.
- c) Visita a los clientes que soliciten la reubicación de su medidor eléctrico.
- d) Desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
- e) Estimación de costos para obras sencillas
- f) Estimación de costos para obras complejas.
- g) Tiempo de ejecución de obras eléctricas sencillas para baja Tensión
- h) Tiempo de ejecución de obras eléctricas sencillas para media Tensión
- i) Tiempo de ejecución de obras complejas.
- j) Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas a los clientes con demanda mayor a 100 kW.
- k) Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas a los clientes en general
 - l) Atención Telefónica
 - m) Atención Personalizada

Comentario:

Cabe destacar que para los acápite l) y m) se evaluarán mediante el artículo 20 y artículo 36 de la Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No clientes) vigente o causales de eventos extraordinarios, los cuales no están enumerados directamente como parte de los indicadores.

Donde Dice:

Artículo 5. Demostración de medidas, causa y efecto. Las empresas de distribución de energía eléctrica deben demostrar que utilizaron todas las medidas para minimizar la ocurrencia de los hechos que configuran la fuerza mayor o el caso fortuito, tomando en cuenta

que existen riesgos comunes y usuales que pueden ser previstos. Además, deben demostrar la relación de causa y efecto entre los eventos aducidos como fuerza mayor o caso fortuito y el cumplimiento de la obligación de que se trate en el menor plazo posible.

Debe decir:

Nuestra primera solicitud es liminar todo el artículo.

Solicitamos la eliminación de la exigencia de demostrar que se han implementado medidas para minimizar la ocurrencia de los eventos en cuestión. Consideramos que esta solicitud es excesivamente onerosa y puede resultar en una carga administrativa desproporcionada para las partes involucradas. Además, la tramitación, presentación y evaluación de las eximentes de fuerza mayor y caso fortuito sobre la cual se enmarca el procedimiento en análisis debe centrarse en la naturaleza imprevisible e inevitable de estos eventos, sobre el marco de las pruebas presentadas para su justificación.

Si no se admite la solicitud de eliminar el artículo proponemos incluir en el segundo párrafo lo siguiente:

“...Además, con las pruebas que se presenten deben demostrar la relación causa y efecto entre los eventos aducidos como fuerza mayor o caso fortuito y el cumplimiento de la obligación de que se trate en el menor tiempo posible...”.

Comentario: *Conforme al Anexo D, las pruebas se analizan conforme a los criterios explicados en el Anexo A pero también lo pertinente al ANEXO C.*

Donde dice:

Artículo. 7. Información de la Base Metodológica. Las empresas de distribución de energía eléctrica utilizarán la información entregada a través de la Base Metodológica para informar a la ASEP de la totalidad de los registros ocurridos dentro de su zona de concesión en un determinado mes, para la verificación y análisis correspondiente. Las solicitudes de eximencia serán los registros contenidos en la tabla de casos de incumplimientos en los cuales se invoca causal de justificación

de la Base Metodológica correspondiente a las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes).

La entrega no oportuna de las tablas de la Base Metodológica dentro del plazo estipulado será considerada como falta de información y prueba, y la misma dará lugar al rechazo de plano de las solicitudes de eximencias.

Debe decir:

Artículo. 7. Información de la Base Metodológica. Las empresas de distribución de energía eléctrica utilizarán la información entregada a través de la Base Metodológica para informar a la ASEP de la totalidad de los registros ocurridos dentro de su zona de concesión en un determinado mes, para la verificación y análisis correspondiente. Las solicitudes de eximencia serán los registros contenidos en la tabla de casos de incumplimientos en los cuales se invoca causal de justificación de la Base Metodológica correspondiente a las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes).

Las causas de la entrega no oportuna de las tablas de la Base Metodológica dentro del plazo estipulado, **deberá ser comunicado mediante nota por la empresa distribuidora indicando las razones del retraso.** ~~no será considerada como falta de información y prueba, y la misma dará lugar al rechazo de plano de las solicitudes de eximencias.~~

Comentarios:

*Este numeral, adiciona una sanción pues implica un rechazo que no está contemplado en el artículo 32 del Anexo C, de la Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 **y que no es objeto de esta consulta. Esto debe ser eliminado pues supera la competencia y el objeto consultado.***

La ASEP no debe limitar la aceptación y/o rechazo de las pruebas de eximencias, a la presentación oportuna o no de las Bases metodológicas y consideramos que esta exigencia es excesivamente restrictiva y puede impedir una evaluación justa y equitativa de las pruebas presentadas cuya preparación toma en consideración recursos importantes sobre los cuales se implementan mensualmente, tal como es el objetivo de este procedimiento y por lo tanto, solicitamos que la ASEP considere la revisión de las pruebas tramitadas en su contexto específico, centrados en la evidencia cuando es presentada sin limitación adicional.

Entendemos que la presentación de las bases metodológicas forman parte de la normativa regulatoria, y que las mismas contienen los registros de casos de incumplimientos en los cuales se invoca causal de justificación, pero adicionalmente reporta el resto de los registros ocurridos dentro de su zona de concesión en un determinado mes lo que equivale a un número importante de tablas y registros adicionales a los que se evalúan a través de este procedimiento y podría darse que a pesar que se tengan las tablas de incumplimientos en los cuales se invoca causal de justificación por la magnitud del resto de los registros haya algún inconveniente con el procesamiento del resto de la información o riesgos asociados a la infraestructura tecnológica que soporta la aplicación Validador de los ficheros de las Bases Metodológicas, etc. que no tienen que ver con las justificaciones que sí fueron procesadas y cuyas pruebas están aportadas.

Donde dice:

Art. 8. Presentación de la documentación. Las empresas distribuidoras deberán entregar toda la documentación que utilizarán como sustento o respaldo de las solicitudes de eximencias por caso fortuito y fuerza mayor, en archivos por caso fortuito y fuerza mayor, en archivos con formato digital (archivos digitales en formato Acrobat pdf, Word, Excel o txt, entre otras). La información que se presente en formato de Documento Portátil (PDF) debe tener la característica de búsqueda de texto en el documento (Searchable PDF). La documentación que no sea entregada en los formatos antes enunciados será denegada en su totalidad. Las incidencias deben ser reportadas en forma cronológica.

Debe decir:

Art. 8. Presentación de la documentación. Las empresas distribuidoras deberán entregar toda la documentación que utilizarán como sustento o respaldo de las solicitudes de eximencias por caso fortuito y fuerza mayor, en archivos por caso fortuito y fuerza mayor, en archivos con formato digital (archivos digitales en formato Acrobat pdf, Word, Excel o txt, entre otras). La información que se presente en formato de Documento Portátil (PDF) debe tener la característica de búsqueda de texto en el documento (Searchable PDF). ~~La documentación que no sea entregada en los formatos antes enunciados será denegada en su totalidad.~~

Las incidencias deben ser reportadas en forma cronológica. La información se presentará de manera electrónica al correo electricidad@asep.gob.pa y se deberá habilitar un mecanismo de transferencia segura de datos que guarde las directrices pertinentes en materia de confidencialidad y ciberseguridad.

Para el caso de eventos provocados por otro agente del mercado se entrega información que se mantenga disponible a ese momento y que prueba el evento (nota, correo, noticia, publicación, informe del CND, ETESA, etc.) la misma será considerada como prueba suficiente.

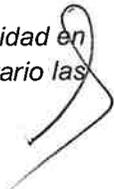
Para el caso de eventos climáticos se debe presentar la información publicada por la Dirección de Hidrometeorología de ETESA en su página Web con los datos de precipitación diaria o velocidad de vientos registradas en las estaciones meteorológicas existentes en donde se señalen los rangos de precipitación correspondientes que suscitaron un efecto adverso en la atención.

Se incluye tabla con el resumen de la información que debe presentar la empresa distribuidora para probar mínimamente el resto de los causales para cada uno de los indicadores, el cual forma parte del Anexo E.

Comentarios:

Confiamos en que nuestras sugerencias contribuirán a mejorar el procedimiento propuesto, asegurando la claridad, la transparencia y la eficiencia.

Se sugiere eliminar el párrafo que hace mención de que la solicitud será denegada en su totalidad en caso de no de presentarla con el formato señalado, de forma tal que ante un error involuntario las



empresas tengan la oportunidad de enmendar el mismo. Además conforme la Ley 38 de 2000 en concordancia con el Código Judicial, hay una libertad probatoria en la República de Panamá. Los formatos con un apoyo al regulador y al distribuidor. Ya la prueba tasada no existe en Panamá, salvo para las consideraciones que por Ley se establezcan.

Se sugiere incluir la prueba de eventos climáticos que corresponde a la publicación Dirección de Hidrometeorología de ETESA en su página Web.

En toda circunstancia que la eximencia sea justificada por otro agente, la prueba presentada debe ser tomada en consideración y no rechazada puesto que en muchas ocasiones no se publica la información de manera oportuna y actualizada.

Donde dice:

Artículo 9. Acontecimientos invocados como caso fortuito o fuerza mayor. Los casos de incumplimientos invocados como fuerza mayor o caso fortuito para las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General que soliciten las empresas de distribución se presentarán y probarán en forma separada e independiente de las otras normas de calidad.

Debe decir:

Artículo 9 "...presentarán y probarán en forma separada e independiente de las otras normas de calidad pero en la misma declaración jurada pues se trata de eximencias asociadas con el contrato de concesión respectivo...".

Donde dice:

Artículo 11. Caudal probatorio. Las empresas de distribución podrán presentar a la ASEP toda la documentación que consideren pertinente para acreditar la condición de caso fortuito o fuerza mayor. La documentación deberá ser presentada según lo que establece el **Anexo C** de este procedimiento. Cada prueba tiene que estar acompañada de su explicación de manera individual en el **Anexo C**, como también cumplir con los criterios aplicables que se encuentren en el **Anexo D**, para su valorización, verificación y análisis correspondiente.

Debe decir:

Artículo 11. Caudal probatorio. Las empresas de distribución podrán presentar a la ASEP toda la documentación que consideren pertinente para acreditar la condición de caso fortuito o fuerza mayor. La documentación deberá ser presentada según lo que establece el **Anexo C** de este procedimiento. Cada prueba tiene que estar acompañada de su explicación de manera individual en el **Anexo C**, como también cumplir con los criterios aplicables que se encuentren en el **Anexo D**, para su valorización, verificación y análisis correspondiente, así como también el **Anexo E**.

Comentario:

Dado que las justificaciones presentados como eximentes en las tablas JUSTIFICACIONES de la Base Metodológica de Atención al Público serán los utilizados para evaluar por la ASEP, estos deben ir de acorde con su caudal probatorio. No se indican los causales de eximencias por cada indicador y tampoco las pruebas que serán necesarias aportar, lo cual deja una parte gris en el proceso de justificación.

En ese sentido, se debe incluir en la norma esta información, como se hizo en la pasada consulta pública de las normas técnicas, en la cual la ASEP en respuesta confeccionó el Anexo H, dejando claro las causales y las pruebas obligatorias y opcionales a presentar en cada uno de estos. Para esto, se presenta una propuesta como Anexo E adjunto.

Donde dice:

Artículo 13. Presentación de la solicitud de eximencia. Recibida la solicitud de eximencia por parte de la empresa de distribución, la ASEP revisará y analizará todo lo que acompañe a la solicitud y calificará la eximencia, y emitirá resolución correspondiente, en la que se expondrá la aceptación o rechazo de los causales de caso fortuito o fuerza mayor invocadas por la empresa. Esta resolución deberá ser notificada personalmente a la empresa de distribución.

Las decisiones deberán ser tomadas en un plazo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se ingresó el expediente a esta Autoridad Reguladora. Al vencimiento de este plazo, se asumirá un silencio administrativo positivo, salvo que se presenten acciones legales, incidentes o recursos que requieran decisión especial y que sean presentadas en el desarrollo del presente procedimiento de eximencias de responsabilidad, caso en el cual la tramitación será suspendida hasta tanto estas sean resueltas.

Debe decir:

Artículo 13. Presentación de la solicitud de eximencia. Recibida la solicitud de eximencia por parte de la empresa de distribución, la ASEP revisará y analizará todo lo que acompañe a la solicitud y calificará la eximencia, y emitirá resolución correspondiente, en la que se expondrá claramente la aceptación o rechazo para cada una de los causales de caso fortuito o fuerza mayor invocadas por la empresa haciendo una relación expresa de porqué se rechazó la eximencia. No serán válida expresiones generales repetitivas para eximentes singulares. Al ser casos individuales, con pruebas individuales, cada una será analizada conforme lo dispone el principio de la sana crítica y en derecho. Esta resolución deberá ser notificada personalmente a la empresa de distribución.

Las decisiones deberán ser tomadas en un plazo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se ingresó el expediente a esta Autoridad Reguladora. Al vencimiento de este plazo, se asumirá un silencio administrativo positivo, salvo que se presenten acciones legales, incidentes o recursos que requieran decisión especial y que sean presentadas en el desarrollo del presente procedimiento de eximencias de responsabilidad, caso en el cual la tramitación será suspendida hasta tanto estas sean resueltas.

Comentario:

Actualmente al explicar el motivo del rechazo de cada eximencia, la ASEP lo realiza de manera general y agrupa las mismas con un mismo comentario. Las empresas distribuidoras deben poder conocer de manera individual el motivo exacto por la cual fue rechazada pues no todas son

presentadas con las mismas pruebas y de esa forma tener la oportunidad de corregir en las próximas eximencias similares.

Donde dice:

Art. 14. Rechazo de la solicitud. La ASEP no considerará como reclamo válido y por ende rechazará de plano todas solicitudes, en las cuales la empresa de distribución no cumpla con los presupuestos establecidos en este procedimiento.

Debe decir:

Art. 14. Rechazo de la solicitud. La ASEP no considerará como reclamo válido y por ende rechazará de plano todas solicitudes, en las cuales la empresa de distribución no cumpla con los presupuestos establecidos en este procedimiento. **La ASEP individualmente redactará el motivo o criterio de rechazo de cada eximencia y no de manera general y grupal de forma tal que se mantengan un criterio de transparencia para la toma de decisiones.**

Comentario:

Actualmente al explicar el motivo del rechazo de cada eximencia, la ASEP lo realiza de manera general y agrupa las mismas con un mismo comentario. Las empresas distribuidoras deben poder conocer de manera individual el motivo exacto por la cual fue rechazada y de esa forma corregir en las próximas eximencias similares.

Donde dice:

Art. 15. La empresa distribuidora podrá presentar, por medio de apoderado especial o general, en las oficinas de la ASEP, su disconformidad por la calificación de las eximencias, a través de un recurso de reconsideración, dentro del término que establece en este procedimiento.

Debe decir:

Art. 15. La empresa distribuidora podrá presentar, por medio de apoderado especial o general, en las oficinas de la ASEP **o de manera electrónica al correo electricidad@asep.gob.pa**, su disconformidad por la calificación de las eximencias, a través de un recurso de reconsideración, dentro del término que establece en este procedimiento (5 días hábiles después del rechazo del recurso). **La ASEP individualmente redactará el motivo o el criterio tomado por parte de las autoridades asignadas del nuevo rechazo de cada eximencia y no de manera general y grupal. La ASEP recibirá los recursos de manera digital como se entrega normalmente las eximencias en el plazo que establece este procedimiento. Conforme lo dispone la Ley 38 de 2000 aplicable a este procedimiento, la práctica de pruebas sobre la base de las pruebas presentadas conjuntamente con la eximencia, no se considera nuevas pruebas y por ende, podrán ser admitidas conforme lo dispone la presentada Ley.**

Comentario:

Actualmente al explicar el porqué del rechazo de cada eximencia la ASEP lo realiza de manera general y agrupa las mismas con un mismo comentario. Deberíamos poder conocer de manera individual el motivo exacto por la cual fue rechazada y de manera que podamos corregir en las próximas eximencias similares. Además, al presentar un recurso e tener que realizar la impresión de una cantidad muy importante de páginas, no estamos colaborando con el reciclaje ni contribuyendo al medio ambiente.

Donde dice:

Artículo 17. Prueba de oficio. La ASEP durante la sustanciación o tramitación de la solicitud podrá oficiar, mediante providencia, la práctica de todas aquellas pruebas que estime conducentes o pertinentes para verificar los señalamientos o hechos expuestos por las partes en su solicitud, o aquellos presentados por la empresa en sus escritos de reconsideración. Para tales efectos, se levantará un acta de inspección, la cual deberá estar acompañada de un informe técnico.

La diligencia de inspección será notificada mediante edicto fijado por un (1) día hábil en lugar visible de las oficinas de la ASEP. El edicto contendrá o comunicará la fecha, hora y lugar de inspección.

Debe decir:

“...La diligencia de inspección será notificada mediante edicto que se notificará mediante vía electrónica al correo designado por el Representante Legal de la distribuidora. El Edicto contendrá la fecha, hora y lugar de la inspección...”.

Comentario:

La ASEP está a la vanguardia de la comunicación electrónica y es preciso hacer uso de las herramientas que disponen las Leyes vigentes para garantizar la transparencia, eficiencia y seguridad, así como mantener el indicador de disminución de huella de carbono de la República de Panamá.

Donde Dice:

Artículo 21. Notificación de la resolución. Para la notificación de las resoluciones que dicte la ASEP debido a las solicitudes de eximencias presentadas por las empresas distribuidoras, se aplicará lo dispuesto en el Título VII del Libro II de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000.

Debe decir:



Artículo 21. "...ley No. 38 de 31 de julio de 2000. Las partes podrán ser notificadas mediante vía electrónica al correo designado por el Representante de la distribuidora para dichos efectos....".

Comentario:

La ASEP está a la vanguardia de la comunicación electrónica y es preciso hacer uso de las herramientas que disponen las Leyes vigentes para garantizar la transparencia, eficiencia y seguridad, así como mantener el indicador de disminución de huella de carbono de la República de Panamá.

ANEXO D:

Donde dice:

La ASEP podrá modificar el listado cuando estime necesario y notificará a la empresa distribuidora sobre estos cambios.

Debe decir:

La ASEP podrá modificar el listado mediante la celebración de la consulta pública respectiva.

Comentario:

Las pruebas y el derecho al contradictorio son elementos básicos del Debido Proceso establecido en el artículo 32 de la Constitución. El "listado" al que hace referencia la ASEP en el Anexo D, con criterios probatorios aplicables de manera general que no pueden ser cambiados sin la consulta pública por ser un Acto Administrativo aplicable de manera *erga omnes*.

OTROS CRITERIOS A INCLUIR EN EL ANEXO D:

a) Notificación al cliente por vencimiento del pago

Se realiza a través de la factura de Luz mensual.

1. Interrupción de los sistemas tecnológicos de la empresa

- **Caso fortuito:** Un fallo técnico en los sistemas informáticos, plataformas de envío de correos electrónicos o mensajes de texto que impide la emisión de las notificaciones.
- **Justificación:** La empresa puede demostrar que se trató de una falla imprevista en los sistemas, que requirió reparaciones urgentes y que fue solucionada lo antes posible. Esto implicaría una notificación atrasada pero justificada por un evento técnico fuera del control operativo de la empresa.

2. Interrupciones en el servicio de telecomunicaciones

- **Caso fortuito:** Cortes de servicio de internet o telecomunicaciones en áreas específicas donde la empresa no pudo enviar las notificaciones a los clientes a tiempo.
- **Justificación:** Si el proveedor de servicios de telecomunicaciones experimentó problemas técnicos o interrupciones en su red que afectaron la capacidad de la empresa para comunicarse con los clientes, puede justificar el retraso en la notificación.

3. Desastres naturales (ej. huracanes, terremotos, inundaciones)

- **Caso fortuito:** Un evento natural de gran magnitud que afectó la infraestructura y las operaciones de la empresa.
- **Justificación:** La empresa puede exponer que el desastre natural interrumpió temporalmente las operaciones de notificación y que, dada la magnitud del evento, no fue posible cumplir con los plazos establecidos para la notificación del vencimiento de los pagos.

b) Reclamo por fallas del medidor prepago

1. Condiciones ambientales adversas (temperaturas extremas, humedad, etc.)

- **Caso fortuito:** Las condiciones climáticas extremas, como temperaturas muy altas o bajas, humedad excesiva o tormentas eléctricas que afectan la correcta operación de los medidores prepago.
- **Justificación:** La empresa puede argumentar que fenómenos meteorológicos imprevisibles, como tormentas, huracanes o altas temperaturas, provocaron fallos en el medidor. En este caso, se puede exponer que estos eventos naturales no fueron prevenibles y que la empresa no tiene control sobre dichos factores.

2. Vandalismo o daño intencional al medidor

- **Caso fortuito:** Daño o sabotaje del medidor por parte de terceros, como actos de vandalismo o manipulaciones no autorizadas del medidor por parte de los clientes o desconocidos.
- **Justificación:** En este caso, la empresa puede explicar que el daño al medidor fue causado por un acto de vandalismo o manipulación externa ajena a la empresa. La justificación debe incluir pruebas, como informes policiales o testimonios, que demuestren que el daño fue externo y no producto de la negligencia de la empresa.

l) Atención Telefónica

1. Interrupciones en los sistemas de telefonía (fallos técnicos)

- **Caso fortuito:** Fallos en los sistemas de telefonía que impiden o dificultan el servicio de atención al cliente, como caídas del sistema, fallos en el software o hardware de las centrales telefónicas.
- **Justificación:** La empresa puede justificar que un error técnico o una caída inesperada en su sistema de telefonía causó una interrupción en la capacidad de atender llamadas de manera oportuna. Puede explicarse que el fallo fue ajeno a la voluntad de la empresa y que se resolvió lo antes posible para restablecer el servicio.

2. Interrupciones en la infraestructura de telecomunicaciones

- **Caso fortuito:** Problemas en la infraestructura de telecomunicaciones, como cortes de servicio de internet o redes telefónicas que afectan la calidad o disponibilidad del servicio de atención al cliente.
- **Justificación:** Si el proveedor de servicios de telecomunicaciones experimenta una interrupción en sus servicios o infraestructura, esto podría afectar el flujo de llamadas o la calidad de la comunicación. En este caso, la empresa puede justificar que el problema está fuera de su control y que se tomó acción para restaurar el servicio lo antes posible.

3. Interrupciones o fallos en los sistemas informáticos de soporte (CRM, bases de datos)

- **Caso fortuito:** Problemas con los sistemas informáticos que gestionan las llamadas y consultas (CRM, bases de datos, etc.), como caídas del sistema o fallos en la actualización de la información de los clientes.
- **Justificación:** Si el sistema que gestiona las interacciones con los clientes experimenta un fallo técnico, esto puede causar demoras o errores en la atención telefónica. La empresa puede justificar que este fue un incidente imprevisto y que se tomaron medidas correctivas inmediatas.

m) Atención Personalizada

1. Problemas técnicos en la infraestructura (sistemas de gestión de clientes)

- **Caso fortuito:** Fallos en los sistemas informáticos o de gestión de relaciones con los clientes (CRM), que dificultan la personalización en la atención o el acceso a la información necesaria para ofrecer un servicio adecuado.
- **Justificación:** La empresa puede justificar que un fallo inesperado en el sistema que gestiona la información de los clientes (CRM) impidió ofrecer una atención personalizada, ya que los agentes no pudieron acceder a la información necesaria de manera oportuna. Puede explicarse que el incidente fue temporal y que se tomaron medidas correctivas inmediatas para restaurar la funcionalidad del sistema.

2. Interrupciones en la infraestructura de las instalaciones

- **Caso fortuito:** Fallos o daños en la infraestructura del centro de atención presencial (como problemas eléctricos, daños en la red de agua o en las instalaciones físicas) que impiden el funcionamiento adecuado del servicio.
- **Justificación:** La empresa puede justificar que un daño inesperado en las instalaciones físicas, como un corte de energía o una avería en la red de agua, afectó la operación del centro de atención. En este caso, se debe demostrar que se tomaron medidas rápidas para reparar el daño y reanudar la atención presencial lo más pronto posible.

3. Interrupciones por condiciones de seguridad (protestas, disturbios, cierres de calles)

- **Caso fortuito:** Condiciones de seguridad externas, como protestas, disturbios sociales, bloqueos o situaciones de violencia en la zona donde se encuentra la oficina de atención, que impiden el acceso tanto al personal como a los clientes.
- **Justificación:** Si ocurren situaciones de seguridad fuera del control de la empresa (como disturbios o bloqueos), la empresa puede justificar que la atención presencial se interrumpió temporalmente para proteger a los clientes y empleados. En este caso, se debe proporcionar

información sobre la situación y las medidas adoptadas para garantizar la seguridad de todos.

Podemos aportar en los demás indicadores lo siguiente:

j) Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas a los clientes con demanda mayor a 100 kW.

k) Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas a los clientes en general

1. Fallas en los sistemas de comunicación (infraestructura tecnológica)

- **Caso fortuito:** Interrupciones en la infraestructura tecnológica o en los sistemas de comunicación que impiden que la notificación llegue a los clientes en tiempo y forma, tales como fallos en los sistemas automatizados de envío de mensajes, correos electrónicos o SMS.
- **Justificación:** Si se presenta una caída temporal de los sistemas de notificación automáticos (por ejemplo, un fallo en el software de gestión de clientes o en los servidores de correo electrónico), la empresa puede justificar que no pudo notificar a los clientes de manera oportuna. La justificación debe incluir que el problema fue un incidente imprevisto y que la empresa tomó medidas para reparar los sistemas y restablecer el servicio de notificación.

ANEXO E

Se debe incluir en la norma, como se hizo en la pasada consulta pública de la norma técnica, un anexo E que deje claro las causales y las pruebas a presentar en cada uno de estos, conforme ha sido expuesto en los Criterios en el Anexo D. Adjuntamos en Excel un anexo E en seguimiento de lo aprobado en normas anteriores.

Listado de Pruebas Propuesto										
Indicador	Causal	Anexo A y C	Factura mensual del Cliente	Fotografías Certificadas	Notas Formales/Correos Electrónicos	Testimonios	Grabaciones de Voz o Video	Contenido de Internet	Notas de Autoridad Competente	OTRAS PRUEBAS
U100g	Notificación al cliente por vencimiento de pago		*	*	□	□	□	*	*	□
U101g	Reclamos por fallas al medidor prepago		*	□	*	N/A	□	□	*	□
U102g	Nota a los clientes que solicitan la reubicación de su medidor eléctrico		*	□	*	□	□	□	*	□
U103g	Desactivación del suministro eléctrico por parte del cliente		*	□	□	□	□	□	*	□
U104g	Estimación de costos para obras sencillas		*	N/A	□	*	□	□	*	□
U105g	Estimación de costos para obras complejas		*	N/A	□	*	□	□	*	□
U106g	Tiempo de ejecución para obras sencillas para baja tensión		*	N/A	□	□	□	□	*	□
U107g	Tiempo de ejecución para obras sencillas para media tensión		*	N/A	□	□	□	□	*	□
U108g	Tiempo de ejecución para obras complejas		*	N/A	□	□	□	□	*	□
U109g	Notificación interrupciones imprevistas a clientes con demanda mayor a 100 kW		*	□	□	□	*	*	*	□
U110g	Notificación de las interrupciones imprevistas a los clientes en general		*	□	□	□	*	*	*	□
U111g	Atención telefónica		*	□	□	□	□	□	*	□
U112g	Atención personalizada		*	N/A	□	□	□	□	*	□

*	Obligatoria
□	Cuando Evite la prueba o sea posible obtenerla
*	Cuando la Magnitud del evento lo amerite
N/A	No aplica

Sin más, quedamos de ustedes,

Cintha Camargo Saavedra

Adj. Lo indicado

