



Panamá, 30 de julio de 2025

CONSULTA PÚBLICA No.006-25-Elec

Propuesta de modificación del numeral 14.8.1.3 de la Reglas Comerciales aprobadas mediante Resolución No. JD-605 de 24 de abril de 1998 y sus modificaciones.

**EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA METRO-OESTE, S.A.
EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA CHIRIQUÍ, 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-884-25
30 de julio de 2025

CONSULTA PÚBLICA No.006-25-Elec, Propuesta de modificación del numeral 14.8.1.3 de la Reglas Comerciales aprobadas mediante Resolución No. JD-605 de 24 de abril de 1998 y sus modificaciones.

Estimados señores:

Por este medio, nosotros la **EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN METRO OESTE, S.A.** (en adelante **EDEMET**) y **EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN CHIRIQUÍ** (en adelante **EDECHI**), **S.A.** comparecemos con todo respeto, a fin de someter a vuestra consideración, nuestras observaciones y comentarios de la **Consulta Pública No.006-25**, que dispone de la Propuesta de modificación del numeral 14.8.1.3 de la Reglas Comerciales aprobadas mediante Resolución No. JD-605 de 24 de abril de 1998 y sus modificaciones, a continuación, se presentan los siguientes comentarios:

Las reglas de compras del mercado mayorista están diseñadas para garantizar la transparencia, equidad, eficiencia económica y el cumplimiento normativo en las transacciones entre los agentes del mercado. Por ello, cualquier modificación en los procedimientos de atención de reclamos puede tener un impacto directo en el flujo de pagos, las relaciones contractuales y la confianza en el sistema. Las recientes propuestas de modificaciones al procedimiento introducen cambios sustanciales, especialmente en lo relacionado con la participación de terceros, los requisitos documentales y los plazos procesales, lo cual obliga a una revisión integral de su impacto en el funcionamiento operativo y comercial del mercado.

Entendemos y estamos de acuerdo con el objetivo principal de la modificación del numeral 14.8.1.3 de la Reglas Comerciales que es la de fortalecer la participación y transparencia asegurando que cualquier error identificado en la liquidación sea corregido para todos los participantes afectados, no solo para quien presentó el reclamo. Esta inclusión formal de otros participantes como “parte” en el proceso garantiza una mayor representatividad y legitimidad en la decisión final, lo cual es positivo para la gobernanza del mercado.

No obstante, esta inclusión podría extender este proceso hasta 2 meses o más antes de que el caso llegue a la ASEP, sin contar el tiempo que esta última tome para decidir, lo que podría

generar dilatación en reclamos que afectan montos significativos o decisiones urgentes, y podría ocasionar retrasos o inconsistencias en los reportes que se deben realizar mensualmente conforme las normas regulatorias.

Presentamos nuestros comentarios a la modificación del numeral 14.8.1.3 de la Reglas Comerciales y hemos dividido el texto completo por párrafos de manera que pueda referenciarse los comentarios a las diferentes premisas que forman parte de este numeral.

En todo lo indicado en el numeral 14.8.1.3, se entiende que cuando se hace referencia a la “aceptación del reclamo” se refiere a la aceptación total o parcial del reclamo.

PROPUESTA	Comentarios
<p>14.8.1.3 El CND deberá analizar los reclamos dentro de un plazo máximo de 15 días. De aceptar el reclamo deberá realizar todos los ajustes a la liquidación que correspondan, sin limitarse a la del participante que presentó el reclamo.</p> <p>El CND, además otorgará un plazo de 15 días para que aquellos que consideren que la aceptación del reclamo pueda afectar sus derechos o los derechos de quienes representan, presenten comentarios u oposición a la decisión del reclamo, los cuales recopilará. En los comentarios u oposición, el participante indicará y sustentará su posible afectación con la decisión del reclamo. Si transcurrido dicho plazo no se presentan observaciones, se da por aceptado el reclamo.</p>	<p>Comentario: Con la redacción actual no queda claro de qué forma remitirá el CND al resto de los participantes su decisión de aceptar un reclamo y por lo tanto la reliquidación. Adicionalmente, no se indica qué ocurre si algún participante emite comentarios en contra de esta nueva liquidación ni los plazos que se manejarían para que el CND vuelva a revisar las justificaciones que le presenten.</p>
<p>En caso de rechazo, deberá informar el mismo, aportando las justificaciones pertinentes y el participante dispondrá de un plazo de 15 días para informar al CND su disconformidad incluyendo sus argumentos de sustento. Si transcurrido dicho plazo el participante no presenta observaciones, se da por aceptado el rechazo.</p>	
<p>Si en el plazo de los 15 días el participante presenta su disconformidad con el debido sustento, el CND evaluará los argumentos de disconformidad recibidos y podrá reconsiderar su posición.</p> <p>En caso contrario, procederá a informar en un plazo de 5 días hábiles al participante reclamante y al resto de los participantes sobre el reclamo y el rechazo al mismo.</p>	<p>Comentario: este párrafo debe hacer referencia a la secuencia de las 2 opciones que preceden ya sea (i) la aceptación del reclamo que al ser informada a todos los participantes pueden sentirse afectados uno o varios, o (ii) por el rechazo del reclamo, que en este caso sería para el reclamante. En ese sentido, debe hacer referencia a que si en el plazo de los 15 días el participante o los participantes presentan su disconformidad con el debido sustento, el CND evaluará los argumentos de disconformidad recibidos y podrá reconsiderar su posición.</p> <p>No queda claro cuáles son los plazos que tendrá el CND para evaluar la justificación si algún participante emite de forma oportuna su disconformidad con la decisión del CND</p>

	<p>(rechazo o aceptación del reclamo), la cual no debería ser mayor de 2-5 días. Adicionalmente, en caso tal que el CND al evaluar las justificaciones presentadas, reconsidera su posición, se debe indicar la comunicación igualmente de esta nueva decisión a el o los participantes.</p>
<p>El CND además de informar su decisión al resto de los participantes, les otorgará un plazo de 15 días para que aquellos que consideren que el caso pueda afectar sus derechos o los derechos de quienes representan, presenten comentarios u oposición al reclamo, los cuales recopilará. En los comentarios u oposición, el participante indicará y sustentará su posible afectación con la decisión del reclamo.</p>	<p>Comentario: en vista que este sería una segunda revisión del reclamo por parte de los participantes, se debe considerar reducir entre 5 a 10 días máximo el plazo que tienen para presentar comentarios en caso se sientan afectados o su oposición.</p> <p>Adicionalmente, se debe indicar que, en caso de recibir comentarios por los participantes, el CND tendrá 2 días para revisar la información.</p>
<p>El CND comunicará las decisiones tomadas en relación con los reclamos recibidos, mediante correo electrónico a todos los participantes del mercado, con el debido sustento.</p> <p>Además, el CND habilitará, como parte del módulo de Gestión de Reclamos dentro del Portal de Aplicaciones, un detalle de cada reclamo y su estatus, de manera que todos los agentes tengan la capacidad de dar seguimiento a cada reclamo.</p>	<p>Comentario: De implementarse la propuesta presentada en esta CP 06-25, será imprescindible que este módulo de gestión de reclamos con el detalle y su status esté disponible lo antes posible para que sea fácil la gestión y seguimiento, toda vez que la comunicación por correo electrónico no puede ser del todo detallada entre tanto intercambio de información, máxime que estos reclamos ahora pueden durar en proceso hasta más de 2 meses pudiéndose traslaparse varios meses entre sí, lo que podría conllevar un sinnúmero de correos entre el CND y los agentes participantes por reclamos de liquidaciones de varios meses en simultáneo de 2 a 3 casos al mismo tiempo. En ese sentido, se debe proponer y dejar por escrito un plazo máximo que tendrá el CND para su implementación, por ejemplo, 30 días calendario luego de aprobada esta modificación.</p>
<p>Transcurrido el plazo otorgado al resto de los participantes, le corresponde al CND elevar el reclamo a la ASEP dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles. Al elevar el reclamo a la ASEP, el CND deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicar la pretensión del reclamante. 2. Presentar el análisis sustentado en las normas vigentes, únicamente, del rechazo al participante que interpuso inicialmente el reclamo. 3. Indicar el motivo del rechazo o aceptación por parte del CND. 4. Adjuntar: <ul style="list-style-type: none"> - Toda la documentación que remitió el participante con su reclamo. - La constancia de haber informado, el reclamo y la aceptación o el rechazo al mismo, al resto de los participantes. - Un listado y todos los comentarios u oposiciones recibidas por parte del resto de los participantes. 	

<p>La ASEP decidirá en última instancia, tomando en consideración los comentarios u oposiciones presentados oportunamente por el resto de los participantes, quienes adquirirán calidad de parte en el reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los comentarios u oposiciones presentadas extemporáneamente no serán considerados en la decisión. - La ASEP informará su decisión al CND para que lo tenga en cuenta en las transacciones comerciales. 	<p>Comentario: Siendo que la propuesta de modificación del numeral 14.8.1.3 busca dejar establecidos plazos máximos para la entrega de información y para las revisiones previas por parte del CND y/o de los participantes reclamantes y el resto, igualmente se debe dejar establecido un plazo máximo por parte de la ASEP para analizar la información recibida por el CND y emitir su opinión, indicando un plazo máximo de 15 días que tendrá la ASEP para tomar una consideración.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Adoptada la decisión por la ASEP, la misma admitirá recurso de reconsideración únicamente por quienes hayan adquirido calidad de parte en el proceso o puedan demostrar una afectación como resultado de la decisión tomada por ASEP, en cuanto a la resolución del reclamo. <p>Una vez resueltos los recursos interpuestos, la vía gubernativa quedará agotada.</p>	<p>Comentario: este punto debe hacer referencia únicamente cuando la ASEP sólo tome la decisión de aceptar o no la posición del CND y no plantea una posición diferente a estos reclamos.</p> <p>En caso de ser una decisión diferente, debe dejarse por escrito que se amplía la posibilidad de recurso a todos los participantes del mercado y no limitarse a quienes hayan adquirido calidad de parte en el proceso puesto que este último con una nueva decisión fue modificado.</p> <p>De mantener este párrafo tal como la propuesta, se limita el derecho de defensa del agente, toda vez que las decisiones de ASEP pueden derivar en otras afectaciones distintas, donde un agente que inicialmente no estaba afectado y por lo cual no presentó objeción a la decisión tomada en un inicio por el CND, pueda verse afectado con la resolución del reclamo por parte de ASEP y con lo planteado en esta modificación no tendría posibilidad de presentar un recurso ante la ASEP.</p>

Reiteramos que reconocemos que la propuesta planteada fortalece la transparencia, la equidad y la legitimidad del proceso, al permitir que todos los agentes potencialmente afectados puedan ejercer su derecho a ser escuchados, no obstante, no se puede dejar de lado que esto podría extender el tiempo de resolución de los reclamos y generar retrasos o inconsistencias en los reportes que se deben realizar mensualmente conforme las normas regulatorias, adicional a la gran cantidad de información que podría estarse intercambiando entre los participantes y el CND. En vista de lo anterior damos la importancia a que se debe contar con un mecanismo que permita a los agentes conocer y dar seguimiento a los reclamos de forma eficiente. Así como de los plazos para presentar observaciones, comentarios u oposición a la decisión tomada sea por parte de ASEP o el CND.

Quedamos de ustedes,


Cinthya Camargo Saavedra