



PROCEDIMIENTO PARA OPERAR LAS ESTACIONES DE CARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

APROBADO MEDIANTE LA RESOLUCIÓN AN NO. 18465-ELEC DEL 9 DE JUNIO DE 2023 Y MODIFICADO MEDIANTE LA RESOLUCIÓN AN NO. 19977-ELEC DEL 26 DE FEBRERO DE 2025

FEBRERO 2025

I. DISPOSICIONES GENERALES

Los Clientes Finales establecidos en el artículo 6 de la Ley 6 de 1997, tendrán derecho a revender electricidad únicamente para brindar el servicio de Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos. Todos los Clientes Finales que deseen realizar el servicio de Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos como actividad comercial remunerada, deberán contar con aviso de operación vigente en el cual esté declarado el servicio de Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos como una de sus actividades comerciales.

Las Empresas Distribuidoras podrán instalar Estaciones de Carga en sus respectivas Zonas de Concesión para brindar el servicio de Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos, el cual será considerado como una Actividad Regulada y tendrá el tratamiento establecido en el Título IV “Régimen Tarifario del Servicio Público de Distribución y Comercialización” del Reglamento de Distribución y Comercialización (RDC). La tarifa a aplicar a la carga de Vehículos Eléctricos en las Estaciones de Carga propiedad de las empresas de distribución eléctrica, conforme a lo aprobado en los Pliegos Tarifarios establecidos para su Zona de Concesión.

Con el fin de fomentar la competencia y la igualdad de condiciones para los que deseen brindar el servicio de Carga Eléctrica, se establece que las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico de las Empresas Distribuidoras o estén vinculadas a éstas, y quieran brindar el servicio de Carga Eléctrica instalando Estaciones de Carga en esta Zona de Concesión, deberán remitir trimestralmente a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) una Declaración Jurada que incluya todos los puntos de la red de distribución en donde se ubiquen las Estaciones de Carga, dando fe de que no recibe beneficio, de manera directa o indirecta, por pertenecer al mismo grupo económico de la Empresa Distribuidora o estar vinculada a ésta. Dicha Declaración Jurada deberá ser entregada por las Empresas Distribuidoras, a más tardar, el último día hábil del primer mes de cada trimestre del año calendario Adjunto a la Declaración Jurada, deberá remitir un informe que contenga los detalles de la conexión solicitada y la demostración, sin lugar a duda, que todos los Clientes Finales estén recibiendo un tratamiento igualitario, sin importar el vínculo que tengan con las Empresas Distribuidoras para brindar el referido servicio. Dicho informe deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre de la empresa afiliada y RUC
- b) Representante Legal
- c) NIS o NAC del Cliente Final
- d) Categoría del Cliente Final de la Estación de Carga
- e) Fecha de solicitud del servicio eléctrico
- f) Fecha de instalación del medidor del servicio eléctrico
- g) Capacidad del Interruptor Principal (A)
- h) Cantidad de puntos de carga de la Estación de Carga

Las Empresas Distribuidoras no podrán realizar ampliaciones en sus redes de distribución para beneficiar a las empresas del mismo grupo económico, o vinculadas a este, que quieran brindar el servicio de Carga Eléctrica instalando Estaciones de Carga en su Zona de Concesión, cuando dichas ampliaciones vayan en detrimento de la competencia. La ASEP fiscalizará el cumplimiento de estas

disposiciones, y su incumplimiento conllevará las sanciones administrativas que se establecen en la Ley 6 de 1997.

Los dispositivos de Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos deben cumplir con el Reglamento de Instalaciones Eléctricas de Panamá (RIE) y/o cualquier otro criterio técnico y disposiciones de seguridad establecidos por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, la ASEP, el Consejo Nacional de Metrología y las disposiciones establecidas por el Municipio respectivo.

Corresponderá a la ASEP aplicar e interpretar las disposiciones de este procedimiento. La ASEP atenderá las reclamaciones concernientes a las prestaciones del servicio público de electricidad de conformidad con lo establecido en el Título V: Régimen de Suministro, del Reglamento de Distribución y Comercialización, aprobado mediante Resolución AN No. 411-Elec de 16 de noviembre de 2006 y sus modificaciones. Los reclamos deberán cumplir con el “Procedimiento para la Presentación, Tramitación y Decisión de las Reclamaciones” establecido por la ASEP.

II. DEFINICIONES

1. **Autorecarga:** Proceso de Carga Eléctrica que realiza el Cliente Final y que no está vinculada a una actividad comercial.
2. **Carga Eléctrica:** Proceso de energización de las baterías de Vehículos Eléctricos mediante el uso de cargadores.
3. **Cargador de Vehículos Eléctricos o punto de carga o recarga:** Dispositivo para la Carga Eléctrica de las baterías de los Vehículos Eléctricos. Las especificaciones de los cargadores serán las que establezca el Ministerio de Comercio e Industria.
4. **Centro de Carga o recarga pública o Electrolinera:** Infraestructura exclusiva para la Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos como actividad comercial.
5. **Cliente Final:** Cliente o Gran Cliente que compra electricidad para su uso y no para la reventa, con excepción de aquellos que revendan la electricidad para brindar el servicio de Carga de Vehículos Eléctricos.
6. **Empresa Distribuidora:** Empresa responsable de la distribución de electricidad conforme con lo establecido en el Contrato de Concesión.
7. **Estación de Carga:** Infraestructura para la Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos.
8. **Gran Cliente:** Persona natural o jurídica, con una demanda máxima superior por sitio a la que la ASEP establezca en las revisiones tarifarias, cuyas compras de electricidad se pueden realizar a precios acordados libremente o acogerse a tarifas reguladas.
9. **Medidor Principal de Suministro Eléctrico:** Se refiere a una instalación que consiste en uno o más medidores de electricidad, instalado(s) en la misma localidad, y que es (son) usado(s) con el fin de obtener los datos para el cálculo del cargo(s) por concepto de la energía y/o potencia eléctrica suministrada a un cliente final.
10. **Medidor Inteligente:** Es un tipo de medidor avanzado de electricidad que cuantifica el consumo de una forma detallada. Estos equipos también ofrecen la posibilidad de comunicar esta información a través de una red de telecomunicación hasta un centro de procesamiento de datos de la Empresa de Distribución, la cual puede utilizar los datos a efectos de facturación, seguimiento, o revisión del estado de la red eléctrica.

- 11. Punto de Interconexión o de Conexión:** Es el punto donde un Cliente Final es conectado a la red de la Empresa Distribuidora.
- 12. Red de Distribución o Sistema de Distribución:** Está constituido por las líneas de distribución, subestaciones, transformadores y otros elementos necesarios para transportar energía eléctrica, desde el punto de entrega de dicha energía en el Sistema de Transmisión hasta el Cliente Final y que son propiedad de la Empresa Distribuidora.
- 13. Sistema de Medición Comercial (SMEC):** Se refiere a un medidor, enlaces y protocolo de comunicación con el CND, fuente(s) de alimentación y dispositivos de transformación de Potencial (TP) y Corriente (TC), cuyas mediciones se utilizarán para calcular las transacciones comerciales entre los Participantes del Mercado del Sistema Interconectado Nacional (SIN).
- 14. Tarifa Eléctrica:** Cargos mediante los cuales se trasladan a los Clientes Finales los costos de la prestación del servicio eléctrico de acuerdo con las fórmulas y metodologías aprobadas por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, incluyendo el Cargo de Variación por Combustible.
- 15. Usuario:** Toda persona natural o jurídica que utilice el servicio de Carga Eléctrica brindado por los Clientes Finales o Empresas Distribuidoras.
- 16. Vehículos Eléctricos:** Vehículo de motor propulsado únicamente con uno o más motores eléctricos y dotado de un sistema de almacenamiento de energía eléctrica recargable.

III. ESTACIÓN DE CARGA

Cualquier Cliente Final o Empresa Distribuidora podrá realizar el servicio de Carga Eléctrica para Vehículos Eléctricos, siempre que asuma la responsabilidad de construir y poner en funcionamiento las Estaciones de Carga, así como realizar la operación y mantenimiento de estas. Las Estaciones de Carga para Vehículos Eléctricos que presten el servicio de Carga Eléctrica, deben garantizar la continuidad del servicio para los Usuarios en el horario que se establezca para tal fin. Estas instalaciones deben cumplir con todas las condiciones de seguridad establecidas en el Reglamento de Instalaciones Eléctricas de Panamá (RIE), y/o cualquier otro criterio técnico y disposiciones de seguridad del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, la ASEP, Consejo Nacional de Metrología y las disposiciones establecidas por el Municipio respectivo.

El suministro de electricidad para Vehículos Eléctricos en Estaciones de Carga propiedad de clientes finales se considera como un servicio de Carga Eléctrica y no como la prestación de un servicio público de electricidad sujeto a la regulación de la ASEP. El servicio de Carga Eléctrica es una actividad comercial independiente regida por las leyes y regulaciones de aplicación general para este tipo de actividades.

El suministro de electricidad para Vehículos Eléctricos en Estaciones de Carga propiedad de Empresas Distribuidoras, se considera como una Actividad Regulada y deberán cumplir con las leyes y normas que rigen el servicio público de electricidad.

Todas las Estaciones de Carga de Vehículos Eléctricos que brinden el servicio de Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos deberán contar con un medidor para cada punto de carga, el cual permita medir únicamente la energía consumida por el Vehículo Eléctrico, en kWh, tal y como se establece

en el artículo 10 de la Ley 295 de 25 de abril 2022. Esta disposición también aplica a las Estaciones de Carga de Vehículos Eléctricos, que brinden el servicio de Carga Eléctrica existentes antes de la promulgación de la Ley 295 de 25 de abril 2022. Los medidores que se utilicen en los Cargadores de Vehículos Eléctricos deben ser independientes al Medidor Principal de Suministro, ya sea tipo SMEC o el instalado por la Empresa Distribuidora.

Los Clientes Finales con Estaciones de Carga para Vehículos Eléctricos, no recibirán descuentos en su factura eléctrica por los aportes del Estado o subsidios que sean aprobados por el Consejo de Gabinete.

Quedará a criterio del Cliente Final propietario de Estaciones de Carga establecer el precio a cobrar al Usuario por el servicio de Carga Eléctrica de su Vehículo Eléctrico. Los cargos a cobrar al Usuario por el servicio de Carga Eléctrica en las Estaciones de Carga propiedad de las Empresas de Distribución deberán corresponder a la tarifa establecida en el pliego tarifario correspondiente.

En el territorio nacional podrán instalarse Estaciones de Carga Eléctrica en las categorías siguientes:

Categoría I	Clientes finales (persona natural o persona jurídica, de carácter público o privado) que utilizan el suministro eléctrico de sus residencias, comercios, industrias u oficinas para prestar el servicio de Carga Eléctrica a Vehículos Eléctricos, a través de cargadores instalados dentro de su sistema eléctrico.
Categoría II	Clientes finales (persona natural o persona jurídica, de carácter público o privado) que utilizan el suministro eléctrico para prestar exclusivamente a través de electrolineras el servicio de Carga Eléctrica a Vehículos Eléctricos al público.
Categoría III	Empresa Distribuidora que instala Estaciones de Carga Eléctrica para prestar al público el servicio de Carga Eléctrica a Vehículos Eléctricos en su respectiva Zona de Concesión.

En caso de que un Cliente Final desee cambiar de Categoría I a Categoría II, o viceversa, el mismo deberá notificar a la Empresa de Distribución correspondiente de dicho cambio y cumplir los requerimientos que la Categoría a la cual está migrando requiera, según el presente procedimiento y las reglamentaciones que apliquen.

CATEGORÍA I

INSTALACIÓN DE CARGADOR DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

Artículo 1. Todos los Clientes Finales de la **Categoría I**, podrán instalar Cargadores de Vehículos Eléctricos, conectados directamente en sus instalaciones después del Medidor Principal de Suministro Eléctrico, para dar el servicio de Carga Eléctrica. Los Cargadores de Vehículos Eléctricos estarán bajo responsabilidad del Cliente Final, éste queda obligado a respetar los límites

de capacidad del interruptor principal instalado que haya sido aprobado por la empresa distribuidora.

El Medidor Principal de Suministro Eléctrico de los Clientes Finales de Categoría I, el cual es colocado por la Empresa Distribuidora respectiva considerando el nivel de voltaje y la configuración a la cual se vayan a conectar, deberá ser un medidor con capacidad de almacenamiento y descarga de información. Se exceptúa de esta disposición a los clientes residenciales.

La cuenta de suministro eléctrico de las Entidades Públicas que brinden el servicio de Carga Eléctrica deberá estar a nombre de la Entidad. De existir cobros a Usuarios estatales o privados, esta actividad estará bajo las normas y fiscalización de la Contraloría General de la República de Panamá.

El Cliente Final está obligado a cumplir con las condiciones técnicas y de seguridad establecidas en el Reglamento de Instalaciones Eléctricas de Panamá (RIE), así como por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, la ASEP, el Consejo Nacional de Metrología y las disposiciones establecidas por el Municipio respectivo.

DEBERES DE LOS CLIENTES FINALES CATEGORÍA I.

Artículo 2. Los deberes de los Clientes Finales de **Categoría I** son los siguientes:

- a) Administrar y mantener en buen estado las instalaciones y bienes afectos a la prestación del servicio de Carga Eléctrica a Vehículos Eléctricos.
- b) Contar con los equipos de protección necesarios en la Estación de Carga, a fin de mitigar los posibles eventos o incidencias en las redes del suministro eléctrico.
- c) Pagar los costos (no reembolsables) asociados a las inversiones para las adecuaciones requeridas por la Red de Distribución de la Empresa Distribuidora, que sean ocasionados por la instalación de Estación de Carga de Vehículos Eléctricos.
- d) Pagar el consumo de electricidad a la Empresa Distribuidora, de acuerdo con la tarifa que le aplique según el Pliego Tarifario vigente.
- e) Los clientes que soliciten conectar por primera vez el servicio de suministro eléctrico deberán registrarse por las condiciones, deberes, derechos y obligaciones establecidas en el Título V: Régimen de Suministro del Reglamento de Distribución y Comercialización.
- f) Cumplir con las condiciones y normas técnicas vigentes, referente a las instalaciones de medición y condiciones técnicas de las instalaciones.
- g) Informar a la empresa distribuidora sobre la puesta en funcionamiento de la estación de carga de vehículos eléctricos en las instalaciones, incluyendo toda actualización que corresponda a cantidad, tipo (DC/AC), potencia de cargadores habilitados y/o el retiro de los cargadores, o cualquier otra información que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y/o la Secretaría Nacional de Energía estimen necesario. La empresa distribuidora deberá verificar la información. De realizar modificaciones a las instalaciones, informarán de la actualización a la empresa distribuidora.

Los Clientes Finales Categoría I, con excepción de los clientes residenciales, tendrán adicionalmente los siguientes deberes:

- a) Divulgar a los Usuarios, por medio impreso y/o digital, las condiciones en la que se brindará el servicio de carga a Vehículos Eléctricos, así como sus deberes y derechos.
- b) Proporcionar al Usuario la información mínima relevante, en tiempo oportuno, la cual debe estar disponible, visible y legible en la Estación de Carga o a través del sistema informático que use el Usuario para acceder al servicio de Carga Eléctrica. Esta información debe incluir al menos lo siguiente:
- Las instrucciones de uso de los Cargadores de Vehículos Eléctricos.
 - Las medidas de seguridad.
 - Información sobre el tiempo de Carga Eléctrica.
 - Información sobre condiciones o limitaciones del tiempo de Carga Eléctrica.
 - Aviso de retiro de los Vehículos Eléctricos en caso de que sobrepasen el tiempo estipulado para la Carga Eléctrica, si aplica.
 - Medios disponibles e instrucciones para el pago del Servicio de Carga Eléctrica, si aplica.
 - Precio del servicio de Carga Eléctrica [B/. / kWh], si aplica.
 - Consumo de energía en la Carga Eléctrica [kWh], si aplica.
 - Monto total de la Carga Eléctrica resultante [B/.], si aplica.
 - Responsabilidades de las partes, restricciones y uso de adaptadores para la carga de los Vehículos Eléctricos en la Estación de Carga.
- c) En caso de que preste el servicio al público en general, brindar el servicio de Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos a todo aquel que lo solicite, siempre que cumpla con las condiciones técnicas establecidas por la Estación de Carga.
- d) Tener un sistema para la generación de cobros y facturas por el servicio de Carga Eléctrica, que pueda ser impresa de manera inmediata o enviada a través de medios digitales al Usuario, si aplica.
- e) En caso de que se preste el servicio al público, deberá contar con todos los protocolos de emergencia, un manual y cronograma de operación y mantenimiento. Esta información deberá estar a disposición de las Autoridades Competentes.
- f) Mantener vigente la calibración de los equipos de medida empleados en el suministro de los servicios de Carga Eléctrica, de acuerdo con la normativa correspondiente.
- g) No realizar prácticas que afecten o aparenten afectar la competencia entre los distintos proveedores de servicios de Carga Eléctrica.

CATEGORÍA II

INSTALACIÓN DE CARGADOR DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

Artículo 3. Todos los Clientes Finales en la **Categoría II** deberán instalar sus Cargadores de Vehículos Eléctricos después del Medidor Principal de Suministro Eléctrico. Los Cargadores de Vehículos Eléctricos estarán bajo responsabilidad del Cliente Final, quedando obligado a respetar los límites de capacidad del interruptor principal instalado que haya sido aprobado por la Empresa Distribuidora.

El Cliente Final está obligado a cumplir con las condiciones técnicas y de seguridad establecidas en el Reglamento de Instalaciones Eléctricas de Panamá (RIE), así como por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, la ASEP, el Consejo Nacional de Metrología y las disposiciones establecidas por el Municipio respectivo.

Artículo 4. El Medidor Principal de Suministro Eléctrico de los Clientes Finales de **Categoría II**, el cual es colocado por la Empresa Distribuidora respectiva, considerando el nivel de voltaje y la configuración a la cual se vayan a conectar, deberá ser un Medidor Inteligente con capacidad de medición cada 15 minutos de energía y potencia, que se comuniquen con el sistema de control de la Empresa Distribuidora y almacenamiento contingente en caso de falla de la telecomunicación.

DEBERES DE LOS CLIENTES FINALES CATEGORÍA II

Artículo 5. Los deberes de los Clientes Finales de **Categoría II** son los siguientes:

- a) Administrar y mantener en buen estado las instalaciones y bienes afectos a la prestación del servicio eléctrico en las Estaciones de Carga.
- b) Divulgar a los Usuarios, por medio impreso y/o digital, las condiciones en la que se brindará el servicio de Carga Eléctrica a Vehículos Eléctricos, así como sus deberes y derechos.
- c) Cumplir con las condiciones y reglamentaciones establecidas en el Reglamento de Instalaciones Eléctricas.
- d) Contar con los equipos de protección necesarios en la Estación de Carga, a fin de mitigar los posibles eventos o incidencias en las redes del suministro eléctrico.
- e) Informar a la empresa distribuidora sobre la puesta en funcionamiento de la estación de carga de vehículos eléctricos en las instalaciones, incluyendo toda actualización que corresponda a cantidad, tipo (DC/AC), potencia de cargadores habilitados y/o el retiro de los cargadores, o cualquier otra información que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y/o la Secretaría Nacional de Energía estimen necesario. La empresa distribuidora deberá verificar la información. De realizar modificaciones a las instalaciones, informarán de la actualización a la empresa distribuidora.
- f) Pagar el consumo de electricidad a la Empresa Distribuidora, de acuerdo con la tarifa que le aplique según el Pliego Tarifario vigente.
- g) Proporcionar al Usuario la información mínima relevante, en tiempo oportuno, la cual debe estar disponible, visible y legible en la Estación de Carga o a través del sistema informático que use el Usuario para acceder al servicio de Carga Eléctrica. Esta información debe incluir al menos lo siguiente:
 - Las instrucciones de uso de los Cargadores de Vehículos Eléctricos.
 - Las medidas de seguridad.
 - Información sobre el tiempo de Carga Eléctrica.
 - Información sobre condiciones o limitaciones del tiempo de Carga Eléctrica.
 - Aviso de retiro de los Vehículos Eléctricos en caso de que sobrepasen el tiempo estipulado para la Carga Eléctrica.
 - Medios disponibles e instrucciones para el pago del Servicio de Carga Eléctrica.

- Precio del servicio de Carga Eléctrica [B/. / kWh].
 - Consumo de energía en la Carga Eléctrica [kWh].
 - Monto total de la Carga Eléctrica resultante [B/.].
 - Responsabilidades de las partes, restricciones y uso de adaptadores para la carga de los Vehículos Eléctricos en la Estación de Carga.
- h)** Brindar el servicio de Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos a todo aquel que lo solicite, siempre que cumpla con las condiciones técnicas establecidas por la Estación de Carga.
- i)** Pagar los costos (no reembolsables) asociados a las inversiones para las adecuaciones requeridas por la Red de Distribución de la Empresa Distribuidora, exclusivamente ocasionadas por la instalación de Estación de Carga de Vehículos Eléctricos.
- j)** Los clientes que soliciten conectar por primera vez el servicio de suministro eléctrico deberán regirse por las condiciones, deberes, derechos y obligaciones establecidas en el Título V: Régimen de Suministro del Reglamento de Distribución y Comercialización.
- k)** Mantener vigente la calibración de los equipos de medida empleados en el suministro de los servicios de Carga Eléctrica, de acuerdo con la normativa correspondiente.
- l)** Contar con todos los protocolos de emergencia, un manual y cronograma de operación y mantenimiento. Esta información deberá estar a disposición de las Autoridades Competentes.
- m)** Tener un sistema para la generación de cobros y facturas por el servicio de Carga Eléctrica, que pueda ser impresa de manera inmediata o enviada a través de medios digitales al Usuario.
- n)** No realizar prácticas que afecten, o aparenten afectar, la competencia entre los distintos proveedores de servicios de Carga Eléctrica.

CATEGORÍA III

Artículo 6. Las Empresas Distribuidoras podrán establecer Estaciones de Carga dentro de su Zona de Concesión y brindar el servicio de Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos, como una Actividad Regulada, cumpliendo con las disposiciones establecidas en este Procedimiento, el Reglamento de Distribución y Comercialización, el Reglamento de Instalaciones Eléctricas de Panamá (RIE), así como cualquier otra norma que le sea aplicable.

Artículo 7. Todas las Estaciones de Carga de la Empresa Distribuidora deberán contar con un Medidor Principal, que registre el consumo de las mismas. El medidor que se instale debe ser un Medidor Inteligente con capacidad de medición cada 15 minutos de energía y potencia, que se comunique con el sistema de control de la Empresa Distribuidora y almacenamiento contingente en caso de falla de la telecomunicación.

DEBERES DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS

Artículo 8. Los deberes de las Empresas Distribuidoras, en lo que se refiere a las Estaciones de Carga, se listan a continuación:

- a) Instalar un medidor electrónico en cada punto de Carga Eléctrica, el cual debe medir la energía consumida (kWh) de cada uno de los Usuarios de sus Cargadores de Vehículos Eléctricos.
- b) Administrar y mantener en buen estado las instalaciones y bienes afectos a la prestación del servicio eléctrico en las Estaciones de Carga.
- c) Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente.
- d) Cumplir con las condiciones y reglamentaciones establecidas en el Reglamento de Instalaciones Eléctricas.
- e) Atender cualquier afectación relacionada al servicio de Carga Eléctrica atribuible a la prestación del servicio de suministro eléctrico.
- f) Tener un sistema para la generación de cobros y facturas por el servicio de Carga Eléctrica, que pueda ser impresa de manera inmediata o enviada a través de medios digitales al Usuario.
- g) Divulgar ante las personas naturales y jurídicas, la condición en la que se brindará el servicio de Carga Eléctrica a sus Vehículos Eléctricos, sus derechos y deberes; así como entregar una copia en papel de dicha información.
- h) Contar con todos los protocolos de emergencia, un manual y cronograma de operación y mantenimiento. Esta información deberá estar a disposición de las Autoridades Competentes.
- i) Proporcionar al Usuario la información mínima relevante, en tiempo oportuno, la cual debe estar disponible, visible y legible en la Estación de Carga o a través de sistema informático que use el Usuario para acceder al servicio de Carga Eléctrica. Esta información debe incluir al menos lo siguiente:
 - Las instrucciones de uso de los Cargadores de Vehículos Eléctricos.
 - Las medidas de seguridad.
 - Información sobre el tiempo de Carga Eléctrica.
 - Información sobre condiciones o limitaciones del tiempo de Carga Eléctrica.
 - Aviso de retiro de los Vehículos Eléctricos en caso de que sobrepasen el tiempo estipulado para la Carga Eléctrica.
 - Medios disponibles e instrucciones para el pago del Servicio de Carga Eléctrica.
 - Cargos asociados al servicio de Carga Eléctrica de acuerdo con la tarifa regulada establecida en el Pliego Tarifario correspondiente a cada Zona de Concesión.
 - Responsabilidades de las partes, restricciones y uso de adaptadores para la carga de los Vehículos Eléctricos en las Estaciones de Carga.
- j) Brindar el servicio de Carga Eléctrica de Vehículos Eléctricos a todo aquel que lo solicite, siempre que cumpla con las condiciones técnicas establecidas por la Estación de Carga.
- k) Mantener vigente la calibración de los equipos de medida empleados en el suministro de los servicios de Carga Eléctrica, de acuerdo con la normativa correspondiente.
- l) No realizar prácticas que afecten o aparenten afectar la competencia entre los distintos proveedores de servicios de Carga Eléctrica.

INFORMACIÓN EN LA FACTURA Y CARGOS ADMINISTRATIVOS

Artículo 9. Las facturas emitidas por la Empresa Distribuidora, física o digital, por el servicio de Carga Eléctrica, deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre de la Empresa Distribuidora y RUC.
- b) Fecha y hora de inicio de Carga Eléctrica y duración.
- c) Consumo de energía en la Carga Eléctrica [kWh].
- d) Cargos asociados al servicio de Carga Eléctrica de acuerdo con la tarifa regulada establecida en el Pliego Tarifario correspondiente a su Zona de Concesión [B/. / kWh].
- e) Monto total asociado al servicio de Carga Eléctrica resultante [B/.], resultante de la multiplicación del consumo de energía (literal c) por el precio (literal d).

Artículo 10. La Empresa Distribuidora deberá aceptar pagos en efectivo y tener al menos dos (2) de los siguientes métodos de pago para los Usuarios de sus Cargadores de Vehículos Eléctricos:

- a) Tarjeta de débito o crédito.
- b) Pago a cuenta bancaria.
- c) Pagos electrónicos.
- d) Recarga Prepago.

REGISTRO DE ESTACIÓN DE CARGA A NIVEL NACIONAL

Artículo 11. Los Clientes Finales que cuenten con Cargadores de Vehículos Eléctricos deberán acceder a la aplicación tecnológica que para tal fin establezca la Empresa Distribuidora para el registro de sus cargadores eléctricos, en un periodo no mayor de treinta (30) días calendarios a partir de la aprobación de este Procedimiento o de la instalación del cargador, ya sea por correo electrónico, sitio web o aplicación informática, etc., el cual deberá incluir como mínimo:

- a) Número NIS o NAC.
- b) Cantidad, capacidad, marca, y tipo (Corriente Alterna/Corriente Directa) de cada uno de los Cargadores de Vehículos Eléctricos.
- c) Capacidad en Amperios (A) de su interruptor principal.

Los Clientes Finales registrados deberán informar a la Empresa Distribuidora al momento de dar de baja al servicio de Carga de Vehículos Eléctricos. La Empresa Distribuidora deberá darle una constancia al Cliente Final, a través de su aplicación tecnológica, la cual indique que el cliente ha realizado con éxito el trámite correspondiente.

IV. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS O RECLAMOS

Artículo 12. El Cliente Final, al igual que el Usuario de la Estación de Carga propiedad de la Empresa Distribuidora, pueden presentar los reclamos que consideren ante la Empresa Distribuidora, cuando la prestación del servicio de Carga Eléctrica les ocasione afectaciones atribuibles al servicio de suministro eléctrico en la Zona de Concesión en donde se encuentre ubicada la Estación de Carga. De no haber llegado a una resolución satisfactoria, el proceso de reclamación podrá continuarse ante la ASEP.

La ASEP solo atenderá las reclamaciones concernientes a las prestaciones del servicio público de electricidad según indica el Título V: Régimen de Suministro del Reglamento de Distribución y Comercialización, aprobado mediante Resolución AN No. 411-Elec de 16 de noviembre de 2006 y sus modificaciones.

Los reclamos deberán cumplir con el Procedimiento para la Presentación, Tramitación y Decisión de las Reclamaciones que establezca la ASEP.

Artículo 13. Todos los conflictos que se susciten entre el Cliente Final propietario de una Estación de Carga de Vehículos Eléctricos y los Usuarios del mismo se tramitarán ante las instancias judiciales o administrativas que correspondan.

Lo anterior se debe a que los mismos no son Clientes Finales y/o Usuario de la Empresa Distribuidora de la Actividad Regulada del suministro de electricidad.

V. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Artículo 14. A partir del inicio de vigencia del próximo Pliego Tarifario de las Empresas Distribuidoras, éstas deberán remitir trimestralmente a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) y a la Secretaría Nacional de Energía (SNE), antes del día quince (15) del primer mes de cada trimestre, la lista de la Estación de Carga Categoría I, II, y III actualizada al trimestre anterior, dicha lista deberá contener la siguiente información:

- a) NIS o NAC o Nombre de la Empresa Distribuidora.
- b) Ubicación UTM del Cliente Final o Estación de Carga de la Empresa Distribuidora.
- c) Energía facturada en el mes anterior en (kWh).
- d) Demanda máxima del mes anterior registrada en el Medidor Principal (kW).
- e) Cantidad de Cargadores de Vehículos Eléctricos.
- f) Tipo de Cargador (kW) (Corriente Alterna/Corriente Directa).
- g) Cualquier otra información que ASEP o la Secretaría Nacional de Energía (SNE) estime necesaria.