



PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DE MEDIDORES PREPAGO EN LA REPÚBLICA DE PANAMA

Aprobado Mediante Resolución AN No. 4337-Elec de 21 de marzo de 2011 y Modificado Mediante las Resoluciones AN No. 5771-Elec de 27 de noviembre de 2012, AN No.11259-Elec de 19 de mayo de 2017 y AN No.13211-Elec. de 21 de marzo de 2019.

Marzo 2019

PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DE MEDIDORES PREPAGO EN LA REPÚBLICA DE PANAMA

OBJETIVO:

Ampliar las posibilidades a los clientes de bajos ingresos para que tengan acceso a la electricidad mediante compras de energía de acuerdo a la capacidad de pago real de las familias, sobre todo, de aquellas que viven de la economía informal y que no cuentan con ingresos fijos para hacerle frente a la cuenta de fin de mes.

1. GENERALIDADES:

1.1 El cliente al que se le aplique este procedimiento debe cumplir con todas las reglamentaciones vigentes, una vez sea cliente de la distribuidora y con el Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, en lo referente a temas generales de suministro.

1.2. Para los propósitos de aplicación de esta norma se define:

Activación de Prepago: Momento en el cual la empresa, a través del mecanismo que tenga para tal fin, pone a disposición de los clientes la cantidad de energía prepagada correspondiente al pago realizado.

Área de Cobertura del Prepago: son áreas identificadas por la empresa distribuidora y aprobadas por la ASEP en donde se podrán instalar los medidores prepago.

Consumo prepago: es la cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho un cliente por el valor pagado, definida en el momento en que el cliente active el prepago a través del mecanismo que la empresa disponga.

Medidor Prepago: Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al cliente de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente.

Período de Consumo Prepago: Para efectos de la liquidación de subsidios y reporte de información, es el período comprendido entre el primero y el último día calendario del mes, en donde se active el prepago.

Prepago: Compra de energía con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.

Sistema de Comercialización Prepago: Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica al cliente final que utiliza Medidores Prepago.

Sistema de Medición Prepago: Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un sistema de comercialización de prepago.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

2.1 La presente reglamentación tiene como fin regular la prestación del servicio de energía eléctrica a través del Sistema de Comercialización Prepago a los clientes ubicados en las áreas de concesión de las empresas distribuidoras.

2.2 Las empresas distribuidoras ofrecerán el sistema de medición prepago a los clientes de barrios o edificios multifamiliares con características socioeconómicas que los ubican en situación de pobreza generalizada, conforme se define en las Encuestas de Niveles de Vida y en los Estudios sobre Pobreza que realiza el Ministerio de Economía y Finanzas, y/o que presenten problemas de pagos y cortes frecuentes. Las áreas identificadas para ofrecer este servicio deberán ser propuestas por las distribuidoras para aprobación de la ASEP.

2.3 El cliente de la distribuidora que se encuentre ubicado dentro de las áreas identificadas en el punto 2.2, podrá solicitar este servicio sin costo adicional, aún cuando no presente problemas de pago y/o cortes, siempre y cuando la distribuidora considere que sea técnicamente viable dicha instalación. Los clientes residenciales que estén fuera del área de cobertura prepago y los clientes con Tarifa Baja Tensión Simple (BTS) no residenciales podrán solicitar este servicio, pagando la diferencia de costos entre el medidor post-pago que utiliza y el prepago que instalará la distribuidora.

2.4 Las empresas distribuidoras ofrecerán el servicio prepago a aquellos clientes cuyos medidores no se les pueda realizar la lectura por su ubicación, siempre y cuando, se encuentre en el área de cobertura del prepago y esta situación sea demostrada y justificada mediante un acta de inspección.

2.5 Las empresas distribuidoras podrán instalar el Medidor Prepago a aquellos clientes residenciales de tarifa BTS, como una opción para tener energía eléctrica a aquellos clientes que se encuentren en corte por las siguientes razones:

1. Por el atraso de sesenta días o más en el pago de las facturas respectivas.
2. Por el consumo de energía sin contrato previo o autorización del distribuidor, o cuando se haga uso de la energía eléctrica mediante fraude comprobado.

En aquellas áreas de cobertura prepago, que tengan más del 80% de los clientes en condición de corte y/o con hurto y fraude de energía, la distribuidora podrá instalar los medidores a todos los clientes de dicha zona.

3. PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y EDUCACIÓN: Las empresas distribuidoras desarrollarán un programa de divulgación, manejo social y educación a los clientes potenciales sobre el uso y los beneficios del Sistema de Comercialización de Medidores Prepago en la economía familiar, además, deben establecer programas sobre su uso para incentivar el ahorro de energía eléctrica. La ASEP coordinará con las entidades gubernamentales relacionadas con desarrollo socio-económico el apoyo a las distribuidoras en estos aspectos.

4. PLAN DE FINANCIACIÓN: Con la opción de instalación del Medidor Prepago, se ofrecerá un plan de financiación de la morosidad existente, con el siguiente esquema:

1. Establecer el monto adeudado incluyendo los cargos por morosidad a la fecha de instalación del prepago.
2. El monto de la deuda se amortizará con el diez por ciento (10%) del valor de cada compra efectuada.
3. No se cobrarán intereses por el saldo adeudado mientras utilice el sistema prepago.
4. El cliente también podrá realizar abonos parciales extraordinarios o cancelar la deuda totalmente.
5. Se deberá firmar un acuerdo de pago acogiendo a este Plan de financiamiento.

5. DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA COMPRADA Y VALOR DE LA COMPRA: La empresa de distribución establecerá el procedimiento donde se determinará la energía eléctrica a suministrar considerando lo siguiente:

- Compra de energía y valoración de la misma a tarifa BTS y CVC correspondiente.
- Subsidios y/o compensaciones que pudieran tener algunos clientes, calculado de acuerdo al Período Prepago.
- Abonos y saldos de deudas de los clientes, de existir deudas pendientes.

6. APLICACIÓN DE SUBSIDIOS:

Dentro de un periodo de Consumo Prepago, la distribuidora debe otorgar el subsidio a los clientes que tienen medición prepago, de acuerdo a lo siguiente:

Cliente en Migración de Post Pago a Prepago:

En el momento de la conexión el distribuidor lo asignará como cliente Prepago y verificará la tarifa aplicada al cliente en el mes anterior a la migración. Si al cliente se le aplicó la Tarifa BTS 1 en el mes previo a la migración, la distribuidora le aplicará la Tarifa Prepago. Si al cliente se le aplicó otra tarifa, se le aplicará la misma tarifa que tenía, de acuerdo a su nivel de consumo en el mes previo a la migración.

Cliente Nuevo:

En el momento de la conexión el distribuidor lo asignará como cliente Prepago y le aplicará la Tarifa Prepago.

Cliente Prepago Regular:

Se aplican las reglas de la Tarifa Prepago. Si el consumo del cliente es mayor a 300 kWh de manera continua en al menos seis meses, se le aplicarán de ahí en adelante los cargos de la tarifa BTS que le correspondería de acuerdo al consumo del cliente. Para esto, la empresa distribuidora deberá probar fehacientemente que el cliente se encuentra en condiciones de reclasificación tarifaria. Si el cliente con medición prepago baja su

consumo a un valor no mayor de 300 KWh en un periodo de tres meses consecutivos, la empresa distribuidora debe reclasificarlo nuevamente a la tarifa Prepago correspondiente de 0-300 kWh.

Para la aplicación de los subsidios se seguirán las siguientes consideraciones:

- Para el caso de que le corresponda el descuento otorgado por la Ley 6 de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones, se le aplicará el beneficio de los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad, sobre las compras de los primeros 600 kWh en el mes.
- El descuento otorgado por la Ley 15 del 7 de febrero de 2001, se aplicará a los clientes que tuvieron un consumo menor o igual a 100 kWh por mes, el mes anterior. El descuento se le aplicará a las compras de energía (KWh) del mes siguiente. Si el cliente supera ese límite de consumo en el periodo no se le aplicará el descuento en el mes siguiente.
- El descuento otorgado por el Estado a través del Fondo de Estabilización Tarifaria y/o algún otro adicional que se establezca será el que corresponde a la Tarifa prepago. Si el cliente por su consumo tiene otra tarifa se le aplicará el subsidio de acuerdo al rango de consumo del mes anterior.

7. COMPENSACIONES Y TASA DE ASEO

El procedimiento de aplicación de compensaciones a que tenga derecho el cliente por incumplimientos en las Normas Técnicas y Comerciales por parte de las distribuidoras será presentado por la distribuidora a la ASEP para su aprobación, igualmente la forma de aplicar el pago de la tasa de aseo por el cliente, será presentado por la distribuidora a la ASEP para su aprobación.

8. INFORMACIÓN EN EL RECIBO DEL PREPAGO: Para los clientes que forman parte del Sistema de Comercialización Prepago, la empresa distribuidora registrará la siguiente información en el recibo.

- Nombre de la empresa prestadora del servicio
- Nombre del cliente
- Identificación del medidor o número identificador del cliente (NAC, NIS, etc.)
- Valor de la suma abonada
- Pin de recarga

9. ATENCIÓN A CLIENTES: La empresa distribuidora debe atender la solicitud de un cliente de prepago, en cuanto a lo siguiente:

- Disponibilidad de compra de prepago con forma de venta accesible y suficiente para cubrir las necesidades de los clientes. La disponibilidad de activación y compra y la tecnología utilizada para la venta debe ser evaluada y aprobada por la ASEP.
- El cliente podrá efectuar compras de prepago a partir de B/.3.00, liquidables a la tarifa vigente al momento de la compra.

- Disponer de centros de información y soporte técnico en caso de mal funcionamiento del medidor.

10. CONDICIONES TÉCNICAS: La plataforma tecnológica que se utilice debe permitir la utilización en línea del sistema de facturación de la empresa y poder adaptarlo para el uso del Medidor Prepago.

El sistema debe permitir la comunicación al cliente sobre la compra realizada, el saldo del prepago y generar un aviso previo, con la suficiente antelación, al agotamiento de la energía en la casa. Con la instalación del equipo, el cliente debe recibir una tarjeta con su número de identificación de cliente, el cual corresponderá con el medidor instalado. Este número se utilizará para adquirir las recargas y/o compras de energía y para introducir los kWh comprados en su casa.

Si la distribuidora desea utilizar una tecnología diferente, la misma deberá presentarse ante la ASEP y autorización de implementación. El sistema de medición prepago debe cumplir con las normas de calidad vigentes.

11. OBLIGACIONES DE LAS DISTRIBUIDORAS:

Las empresas distribuidoras tendrán las siguientes obligaciones:

11.1. Instalar en el inmueble del cliente un Medidor Prepago de propiedad de la empresa, que permita realizar transacciones prepago aprobadas por la ASEP y en cumplimiento con las normas vigentes.

11.2. Suministrar la electricidad en forma continua y con los parámetros de calidad establecidos en las Normas Técnicas vigentes, siempre que el cliente cuente con saldo a favor en el medidor, de no ser así, el medidor desconectará el servicio automáticamente y el cliente no podrá consumir más energía mientras no realice una compra.

11.3. Entregar al cliente, al realizar una compra, un comprobante con la liquidación correspondiente, el cual contendrá la información descrita en el numeral 8.

11.4. Expedir a solicitud del cliente, un extracto con información relacionada con sus transacciones de los últimos 12 meses.

11.5. Tramitar y responder las quejas, peticiones y reclamaciones que se generen por la prestación del servicio, dentro de los plazos establecidos por las regulaciones, en los centros de atención al cliente que tenga la distribuidora.

11.6. Atender los daños técnicos y restablecer el servicio en el evento de falla, cuando este último no sea imputable al cliente.

11.7. Suministrar al cliente a través de sus oficinas de atención al cliente y/o su línea telefónica gratuita, toda la información que requiera referente a:

- Valor de la tarifa
- Cantidad de energía comprada y valor del consumo que se realiza
- Valor y fechas de Activación de Prepago de los últimos 3 meses

- Subsidios que le corresponda
- Valor de las compensaciones por calidad de servicio, si las hubiere
- Valor de la suma abonada y saldo de la deuda si existiere

12. OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES: Además de las obligaciones contempladas en la Ley 6, los clientes de prepago se obligan a:

12.1. Responder, a título personal, por el monto de sumas adeudadas a la distribuidora en el momento de la Activación Prepago.

12.2. Permitir la instalación del medidor de prepago y accesorios correspondientes en el interior de la residencia. Las partes acordarán la fecha y hora de la instalación.

12.3. El cliente deberá conservar el Medidor Prepago y sus accesorios en buenas condiciones. En el evento de presentarse algún daño en el medidor debido al mal manejo, el cliente deberá asumir dicho costo.

12.4. Permitir a la empresa distribuidora el retiro, cambio o reparación de la acometida y medidores cuando éstos no cumplan con las condiciones técnicas.

12.5 El cliente deberá mantener sus datos personales actualizados tales como, número de celular y/o número telefónico de residencia y/o correo electrónico en el sistema comercial de la distribuidora.