



ASEP

Autoridad Nacional de
los Servicios Públicos

ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN

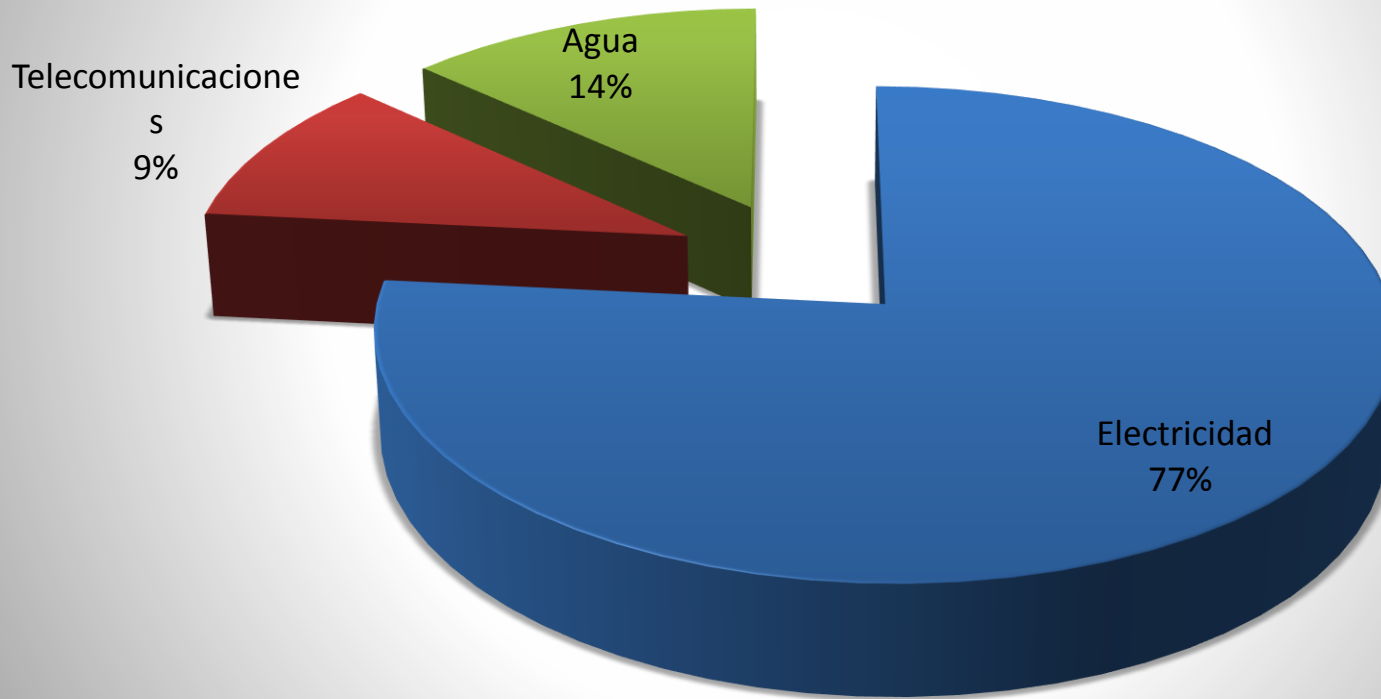
AL USUARIO

Cuadro DNAU 01-16.
RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL SEGÚN SERVICIO REGULADO:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

Tipo de Servicio	Reclamos Atendidos	%
Total.....	2,324	100%
Electricidad.....	1780	77%
.....		
Agua Potable (1).....	330	14%
Telecomunicaciones.....	214	9%

(1) Incluye el servicio de Alcantarillado Sanitario.

**GRÁFICA DNAU-01.
RECLAMOS POR TIPO DE SERVICIO:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016
TOTAL DE RECLAMOS: 2,324**



➤ **SERVICIO DE ELECTRICIDAD**

- **RECLAMOS POR TIPO**
- **CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES**
- **CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR PRESTADORA**

Cuadro DNAU 02-16.

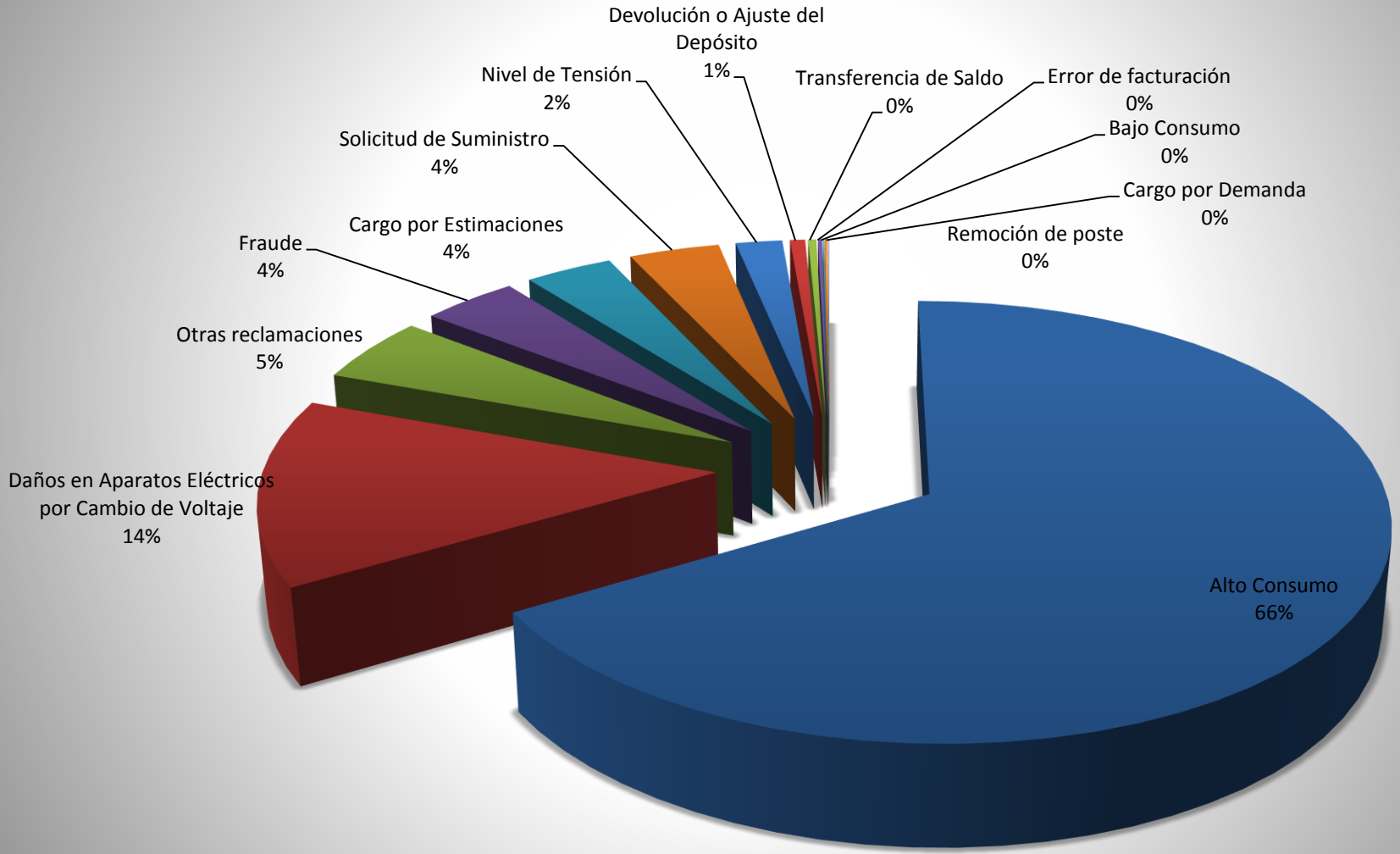
TIPO DE RECLAMOS POR MES:

DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

SERVICIO DE ELECTRICIDAD														
Tipo de Reclamo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Alto Consumo	84	128	136	107	93	101	111	115	106	87	62	54	1184	68%
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	8	11	15	18	19	29	34	24	25	25	29	13	250	14%
Otras reclamaciones	2	4	7	9	9	9	10	14	6	4	7	7	88	5%
Fraude	12	6	4	5	4	5	6	9	6	6	5	2	70	4%
Cargo por Estimaciones	7	7	4	10	2	5	5	10	2	8	2	2	64	4%
Solicitud de Suministro	1	10	8	7	5	4	3	6	4	6	5	7	66	4%
Nivel de Tensión	3	3	2	3	2	1	1	5	5	2	4	3	34	2%
Devolución o Ajuste del Depósito	2	0	1	1	1	0	2	1	1	1	1	0	11	1%
Transferencia de Saldo	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	1	6	0%
Error de facturación	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0%
Bajo Consumo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0%
Remoción de poste	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
Cargo por Demanda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
	120	170	177	161	137	154	172	186	157	140	117	89	1780	100%

FUENTE: DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

GRÁFICA DNAU-02.
COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1,780

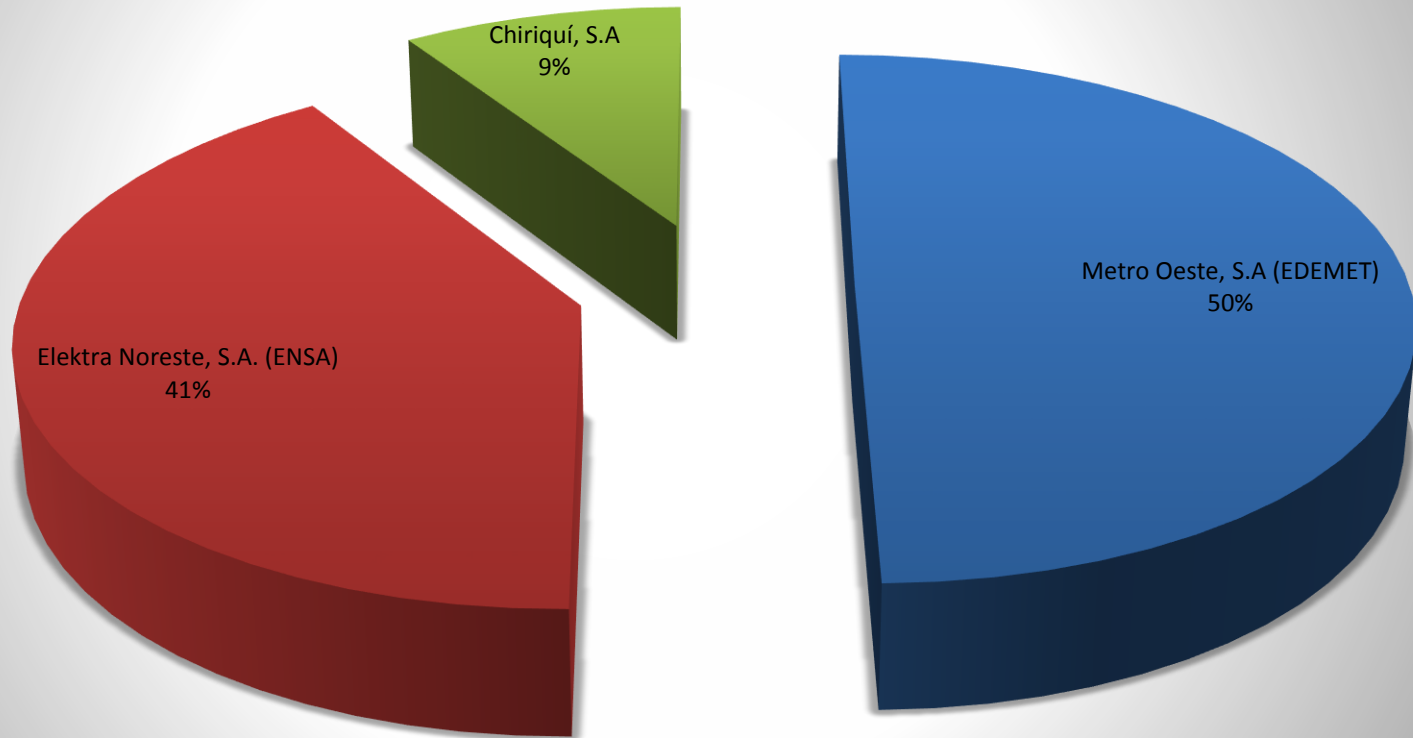


Cuadro DNAU 03-16.
CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS POR PRESTADORA:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

RECLAMOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD POR PRESTADORA		
Prestadora	Reclamo	%
Metro Oeste, S.A (EDEMET).....	895	50%
Elektra Noreste, S.A. (ENSA).....	720	41%
Chiriquí, S.A.....	165	9%
Total.....	1780	100%

FUENTE: DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

GRÁFICA DNAU-03.
CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS POR PRESTADORAS:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1,780



➤ **SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

- **RECLAMOS POR TIPO**
- **CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES**
- **CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR PRESTADORA**

Cuadro DNAU 04-16.

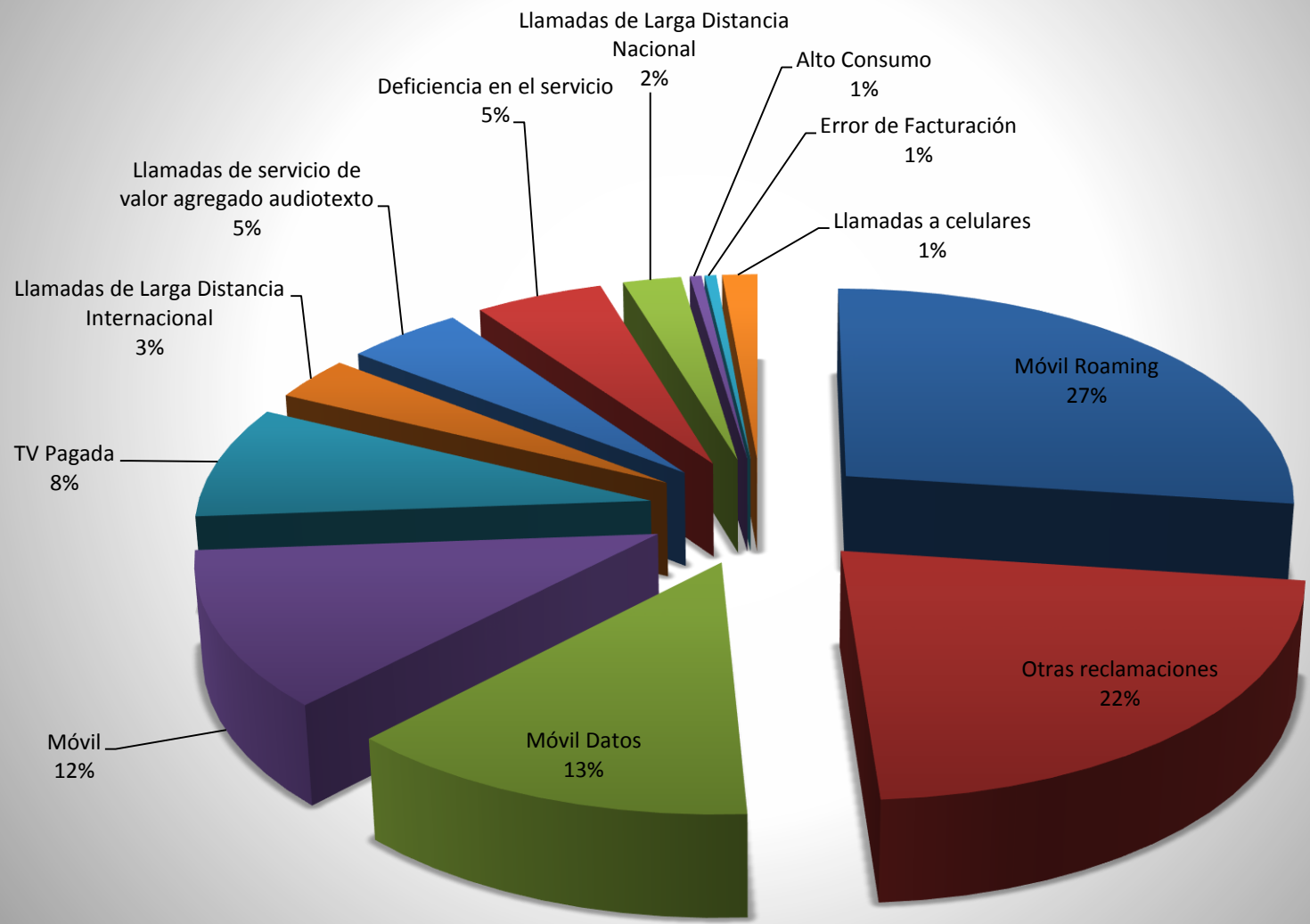
TIPO DE RECLAMOS POR MES:

DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES														
Tipo de Reclamo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Móvil Roaming	8	5	11	5	1	3	6	5	3	3	1	7	58	27%
Otras reclamaciones	5	6	3	4	3	3	5	5	1	5	4	3	47	20%
Móvil Datos	3	5	2	1	4	3	2	0	4	0	3	1	28	13%
Movil	2	0	2	5	2	5	3	3	2	1	0	0	25	12%
TV Pagada	2	2	1	2	1	2	0	1	3	0	2	2	18	8%
Llamadas de Larga Distancia Internacional	3	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	7	3%
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	2	1	2	0	0	0	0	2	0	1	1	1	10	5%
Deficiencia en el servicio	1	0	0	0	0	1	2	2	4	1	0	0	11	5%
Llamadas de Larga Distancia Nacional	0	0	1	0	0	1	1	0	2	0	0	0	5	2%
Alto Consumo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Error de Facturación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Llamadas a celulares	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3	1%
	27	20	23	19	12	18	19	20	20	11	11	14	214	100%

FUENTE: DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

GRÁFICA DNAU-04.
COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016
TOTAL DE RECLAMACIONES: 214

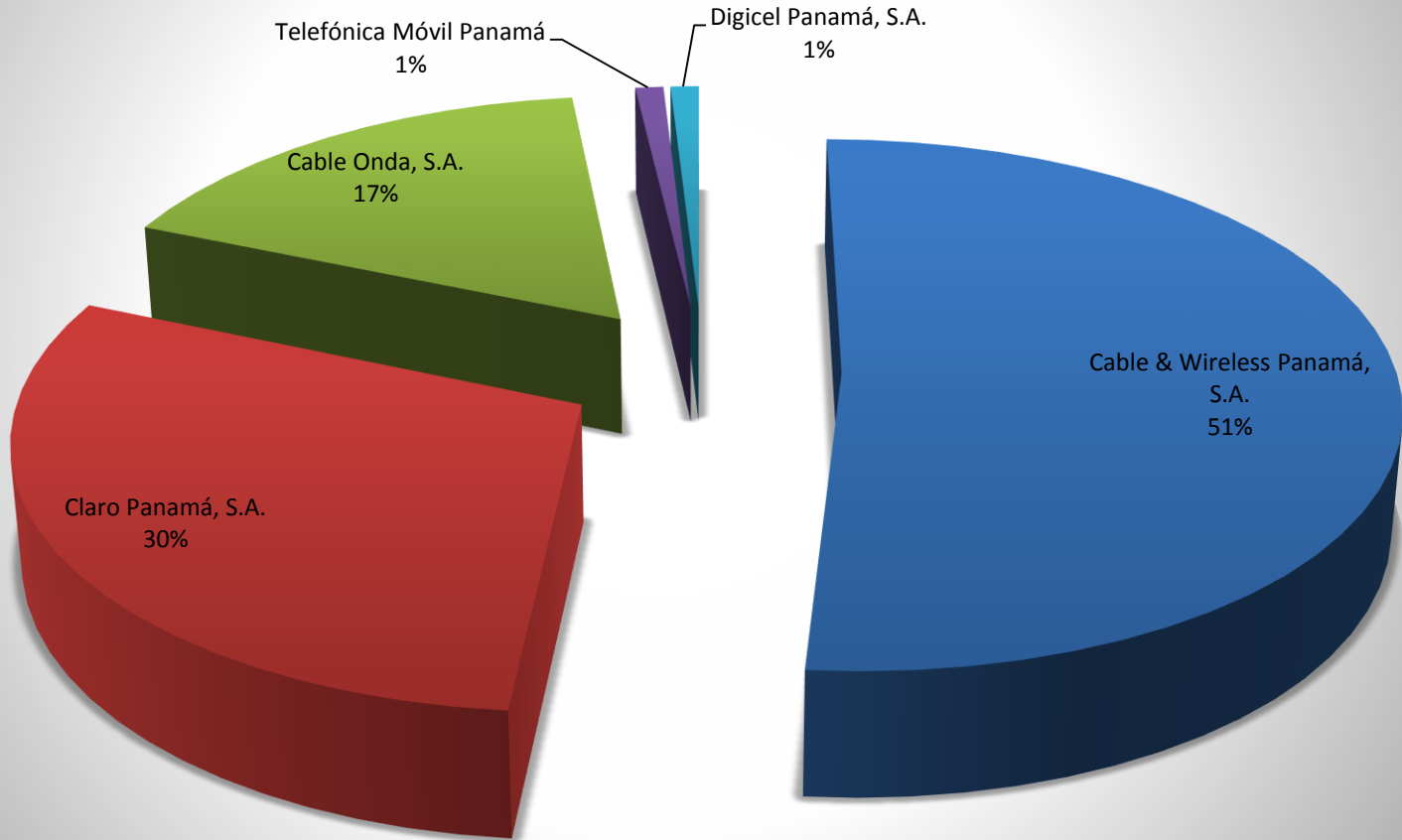


Cuadro DNAU 05-16.
CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS POR PRESTADORAS:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

CANTIDAD DE RECLAMOS POR PRESTADORA		
Prestadora	Reclamo	%
Cable & Wireless Panamá, S.A.....	110	52%
Claro Panamá, S.A.....	64	31%
Cable Onda, S.A.....	36	17%
Telefónica Móvil Panamá	2	0%
Digicel Panamá, S.A.....	2	0%
TOTAL.....	214	100%

FUENTE: DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

GRÁFICA DNAU-05.
CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS POR PRESTADORAS:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016
TOTAL DE RECLAMACIONES: 214



➤ **SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

- **RECLAMOS POR TIPO**
- **CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES**
- **CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR
PRESTADORA**

Cuadro DNAU 06-16.
TIPO DE RECLAMOS POR MES
DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

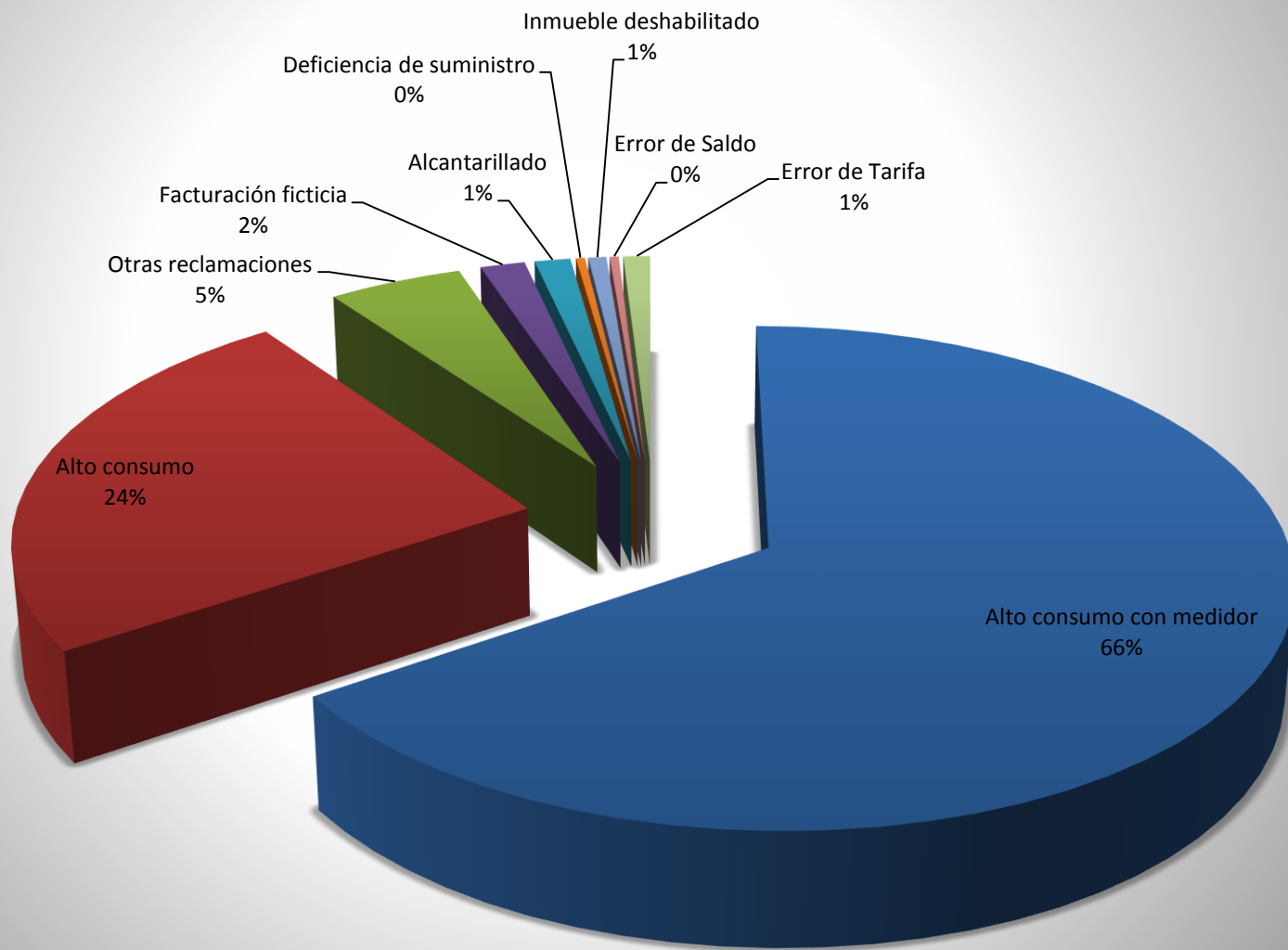
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO														
Tipo de Reclamo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Alto consumo con medidor	30	10	13	18	14	20	16	15	17	25	28	13	219	66%
Alto consumo	6	5	8	8	3	7	11	11	10	4	3	4	80	24%
Otras reclamaciones	4	0	1	2	2	0	0	1	2	2	1	0	15	5%
Facturación ficticia	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	5	2%
Alcantarillado	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	1%
Deficiencia de suministro	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Inmueble deshabilitado	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0%
Error de Saldo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0%
Error de Tarifa	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3	1%
	43	15	23	29	21	28	30	29	30	33	32	17	330	100%

FUENTE: DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

GRÁFICA DNAU-06.

COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

TOTAL DE RECLAMACIONES: 330

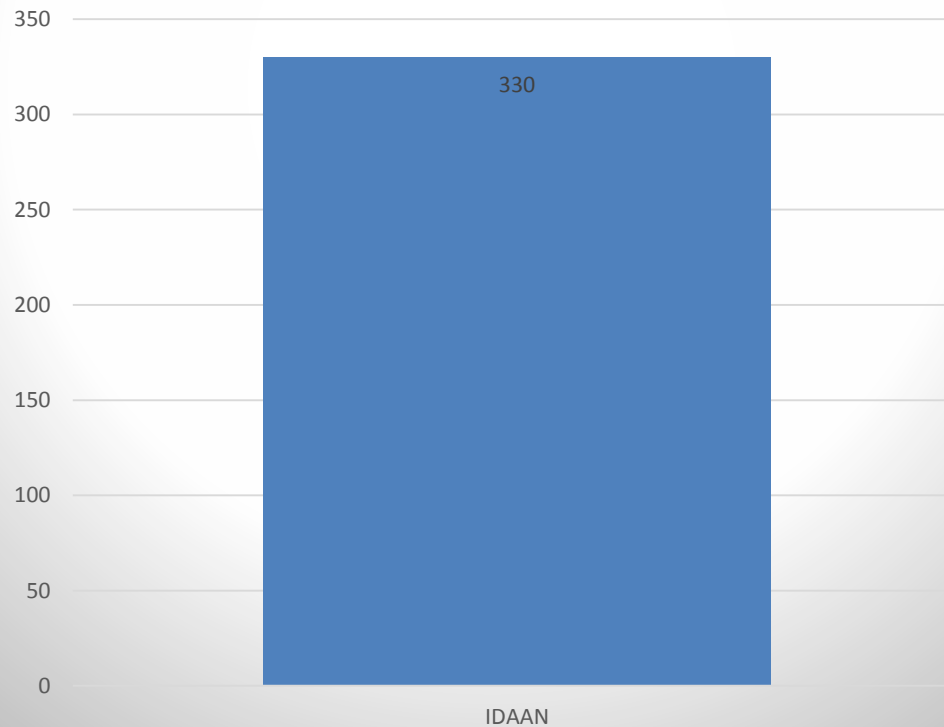


**CUADRO DNAU 07-16.
CANTIDAD DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR PRESTADORA:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016**

RECLAMOS POR PRESTADORA		
Prestadora	Reclamo	%
IDAAN	330	100%

FUENTE: DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

**GRÁFICA DNAU-07.
PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR PRESTADORA:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016**



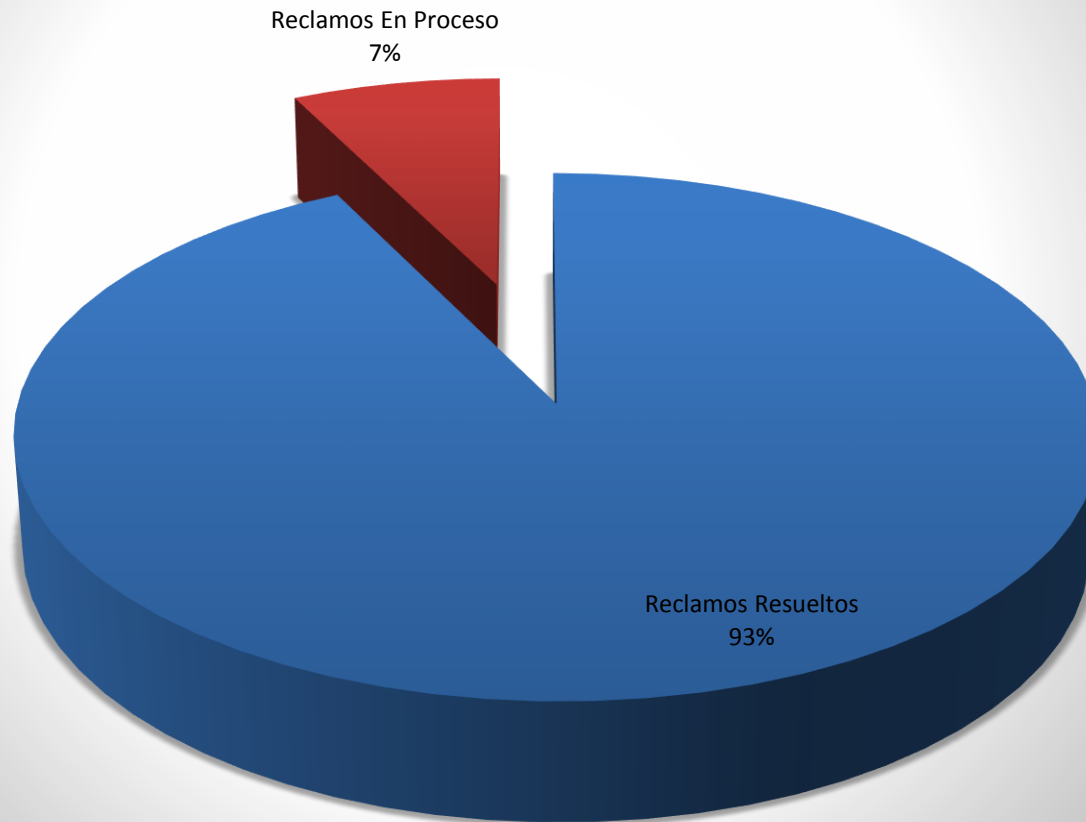
Cuadro DNAU 08-16.
RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO, SEGÚN TIPO DE SERVICIO:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS				
Servicios	Resueltos	En Proceso	Total	%
Electricidad	1660	120	1780	77%
Telecomunicaciones	197	17	214	9%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	296	34	330	14%
TOTAL	2,153	171	2,324	100%
%	93%	7%	100%	

FUENTE: DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

GRÁFICA DNAU-08
RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO, SEGÚN TIPO DE SERVICIO:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

En el periodo comprendido del 1 de enero al 27 de diciembre de 2016, se atendieron un total de 2,324 reclamos, de los cuales se resolvió el 93% (2,153) y 7% (171) están en proceso.



CUADRO DNAU 09-16. RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL POR TIPO DE SERVICIO: AÑOS 1999 AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016

Tipo de Servicio	RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS																	
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Totales	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389	1646	1987	2363	2634	3138	2,324
Telecomunicaciones	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304	354	409	306	352	436	214
Electricidad	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947	1195	1427	1607	1571	2149	1780
Agua Potable (1)	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	97	151	450	711	553	330

(1) INCLUYE ALCANTARILLADO SANITARIO.

FUENTE: DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.