



**ASEP**

Autoridad Nacional de  
los Servicios Públicos

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN  
AL USUARIO**

**ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS**

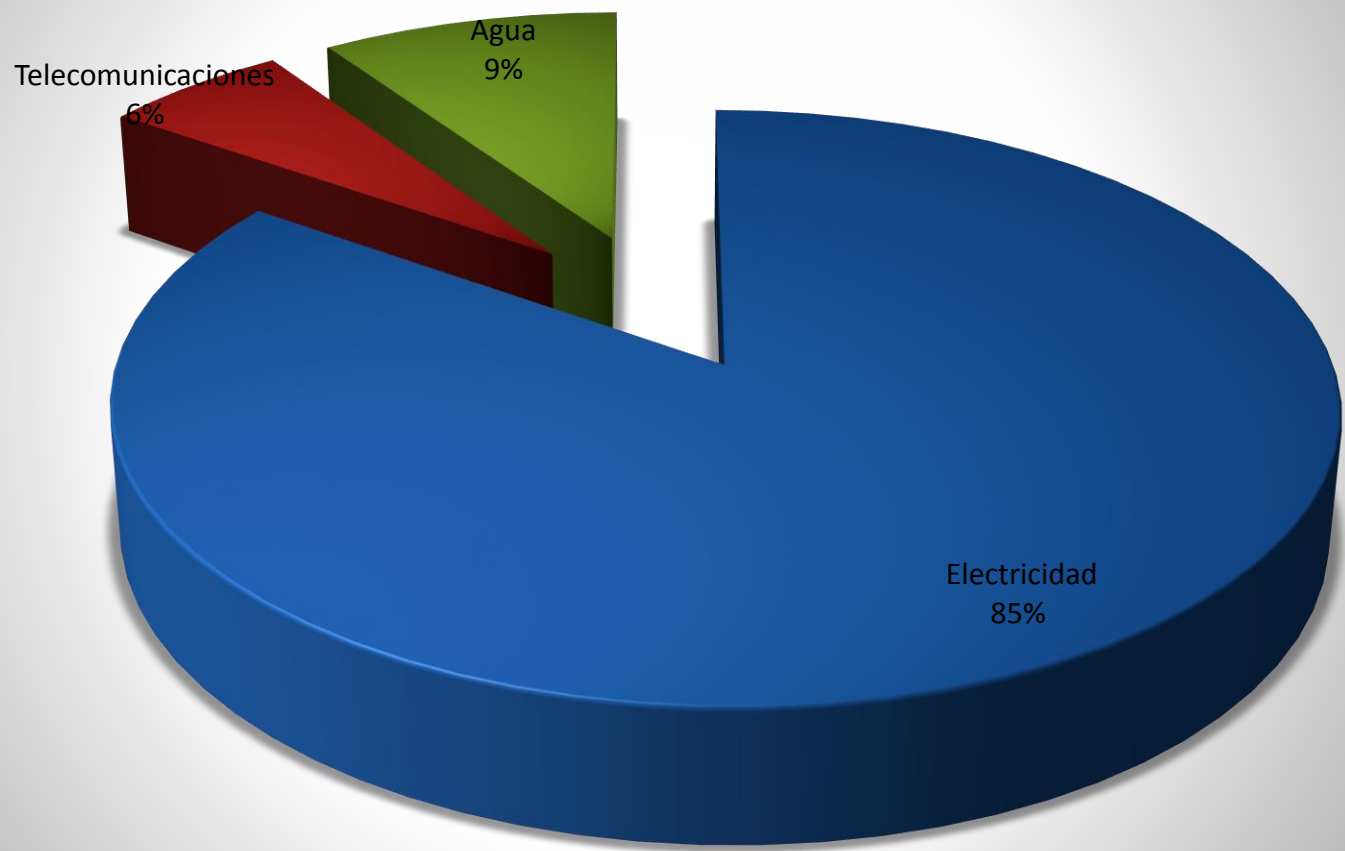
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE  
2017**

**Cuadro DNAU 01-17.**  
**RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN SERVICIO REGULADO:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**

Tipo de Servicio	Reclamos Atendidos	%
<b>Total.....</b>	<b>3,790</b>	<b>100%</b>
Electricidad.....	<b>3,213</b>	<b>85%</b>
Agua Potable (1).....	<b>353</b>	<b>9%</b>
Telecomunicaciones.....	<b>224</b>	<b>6%</b>

(1) Incluye el servicio de Alcantarillado Sanitario.

**GRÁFICA DNAU-01.**  
**RECLAMOS POR TIPO DE SERVICIO:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**  
**TOTAL DE RECLAMOS: 3,790**



## ➤ **SERVICIO DE ELECTRICIDAD**

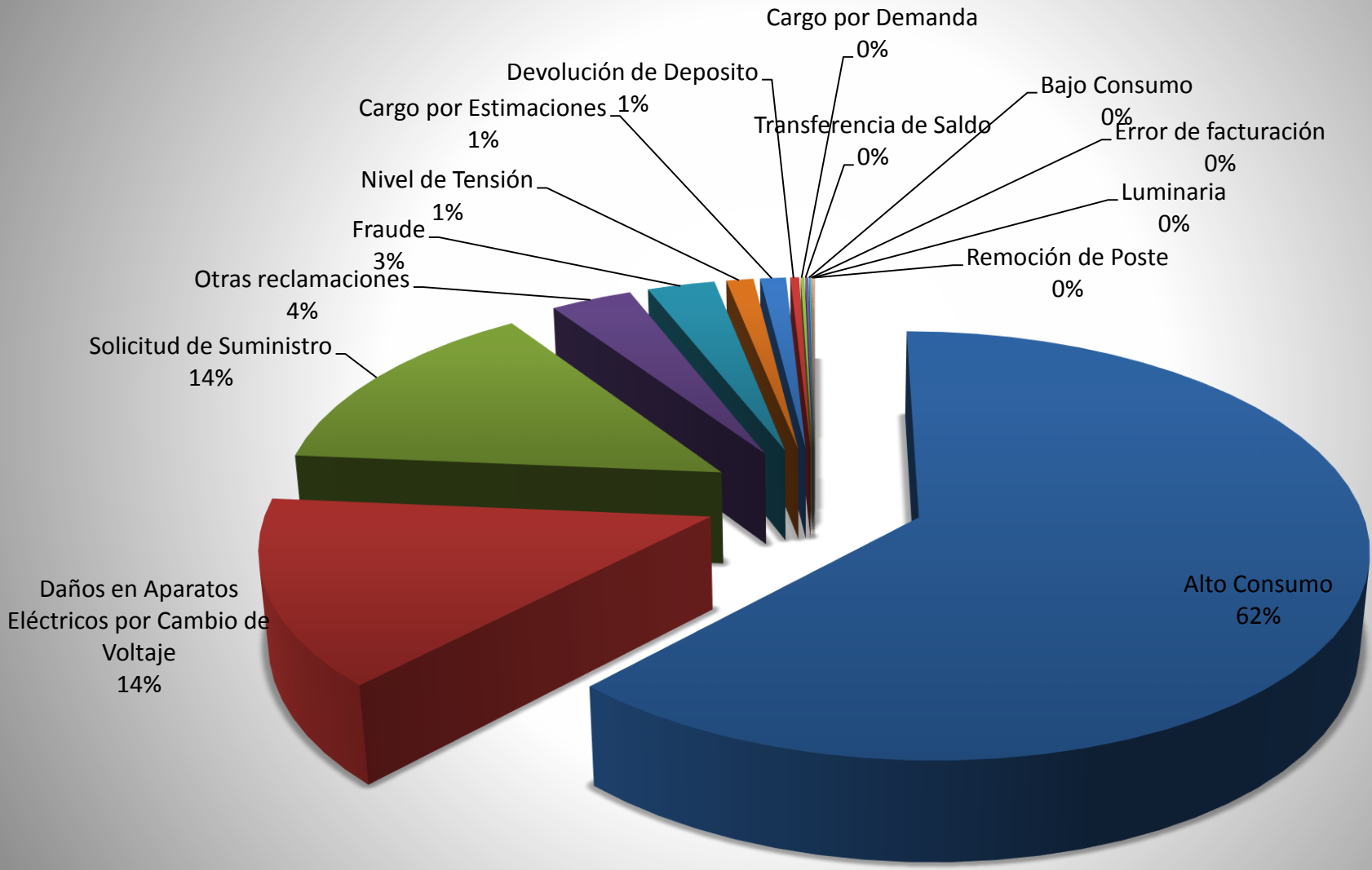
- **RECLAMOS POR TIPO**
- **CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES**
- **CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR PRESTADORA**

**Cuadro DNAU 02-17.**  
**TIPO DE RECLAMO POR MES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**

<b>RECLAMOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD</b>														
<b>Tipo de Reclamo</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Sept.</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Alto Consumo	85	120	126	121	178	245	242	239	247	161	139	92	1995	62%
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	18	19	20	90	100	39	52	42	29	22	16	12	459	14%
Solicitud de Suministro	2	8	15	13	14	16	16	38	53	81	97	103	456	14%
Otras reclamaciones	9	3	8	9	4	10	11	19	11	13	10	4	111	3%
Fraude	7	5	8	4	5	7	10	8	8	16	9	5	92	3%
Nivel de Tensión	4	0	1	4	5	2	3	5	2	7	1	3	37	1%
Cargo por Estimaciones	2	1	5	1	5	1	4	5	3	5	1	2	35	1%
Devolución de Deposito	0	0	1	2	0	1	1	1	0	3	2	1	12	0%
Cargo por Demanda	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1	0	0	5	0%
Transferencia de Saldo	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0%
Bajo Consumo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	0%
Error de facturación	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0%
Luminaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Remoción de Poste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
	<b>128</b>	<b>158</b>	<b>185</b>	<b>244</b>	<b>311</b>	<b>321</b>	<b>343</b>	<b>358</b>	<b>354</b>	<b>312</b>	<b>275</b>	<b>224</b>	<b>3213</b>	<b>100%</b>

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

**GRÁFICA DNAU-02.**  
**COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD**  
**SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**  
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 3,213**

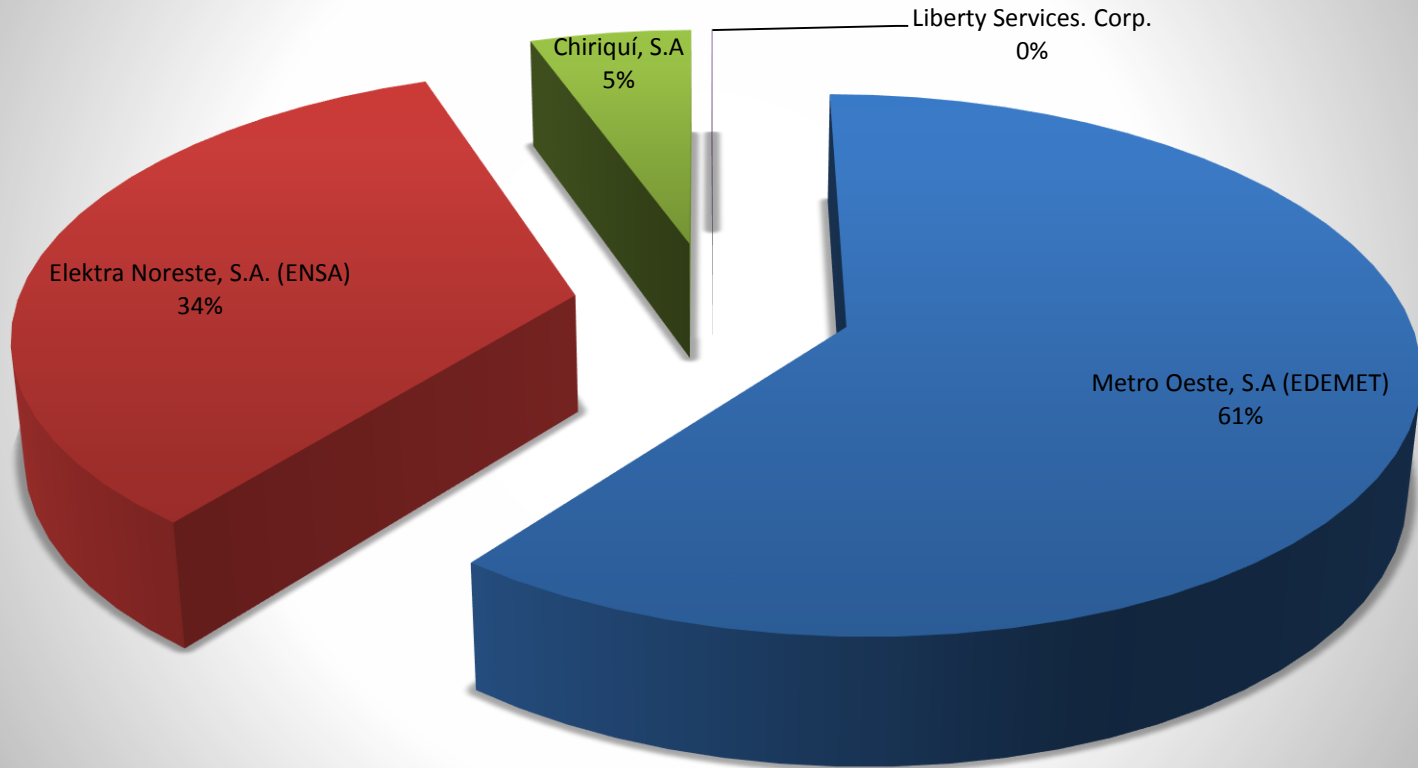


**Cuadro DNAU 03-17.**  
**CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMO POR PRESTADORA:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**

<b>RECLAMOS POR PRESTADORA</b>		
<b>Prestadora</b>	<b>Reclamo</b>	<b>%</b>
Metro Oeste, S.A (EDEMET)	1946	61%
Elektra Noreste, S.A. (ENSA)	1091	34%
Chiriquí, S.A	175	65
Liberty Services. Corp.	1	0%
<b>Total</b>	<b>3,213</b>	<b>100%</b>

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

**Gráfica DNAU 03-17.**  
**CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR PRESTADORAS:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**  
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 3,213**





## ➤ **SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

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

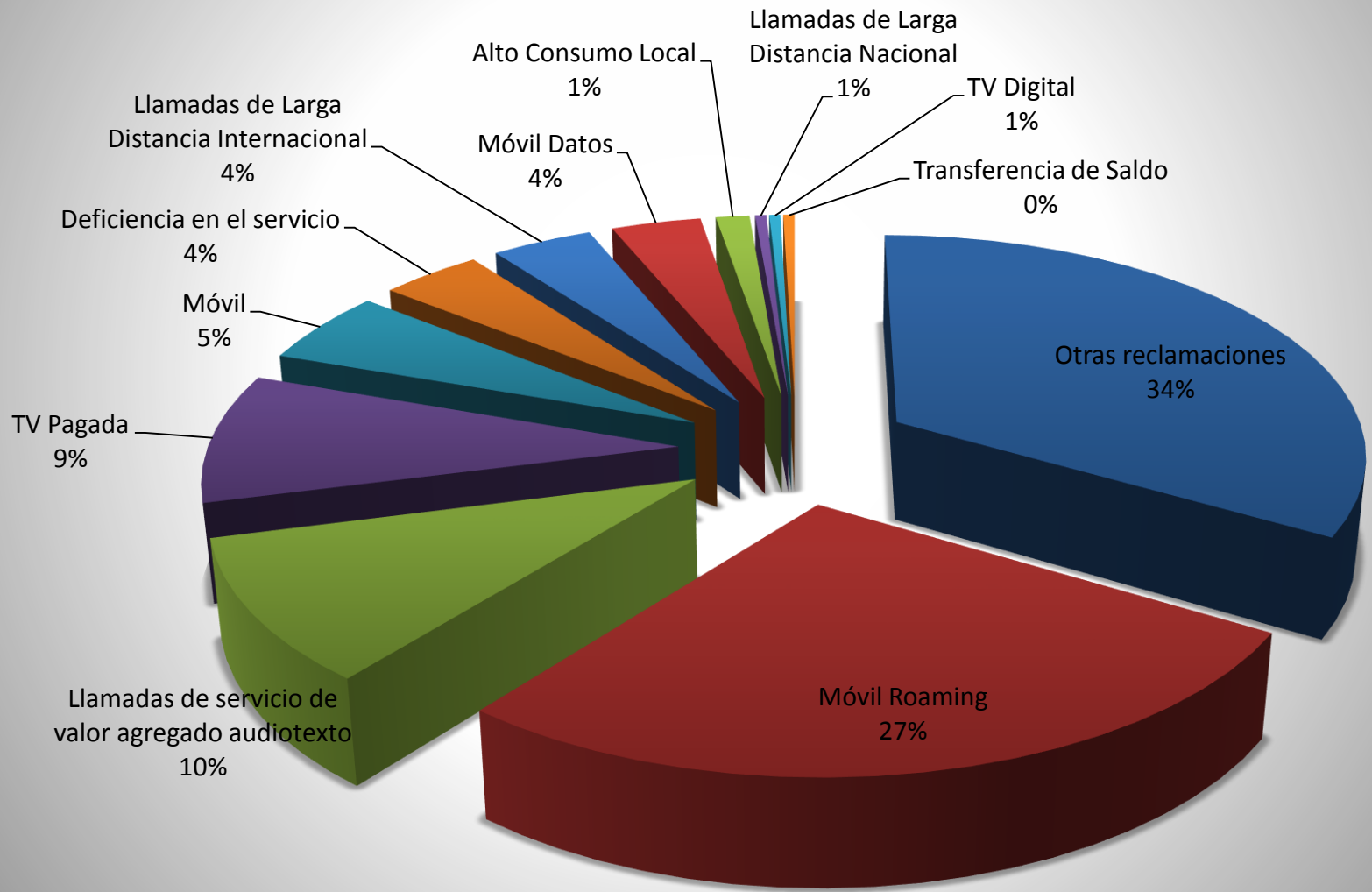
**Cuadro DNAU 04-17.**  
**TIPO DE RECLAMO POR MES:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**

**RECLAMOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

Tipo de Reclamo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Otras reclamaciones	6	2	3	13	13	6	10	3	6	7	3	3	75	34%
Móvil Roaming	9	8	11	3	4	2	3	7	5	1	2	6	61	27%
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	3	3	23	10%
TV Pagada	1	1	1	0	2	2	2	3	2	2	4	1	21	9%
Móvil	1	1	2	0	0	1	2	0	3	1	0	1	12	5%
Deficiencia en el servicio	1	3	0	0	0	0	3	0	0	1	1	0	9	4%
Llamadas de Larga Distancia Internacional	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	5	1	9	4%
Móvil Datos	0	0	0	2	1	1	3	0	1	0	0	0	8	4%
Alto Consumo Local	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	1%
Llamadas de Larga Distancia Nacional	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
TV Digital	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
Transferencia de Saldo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

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

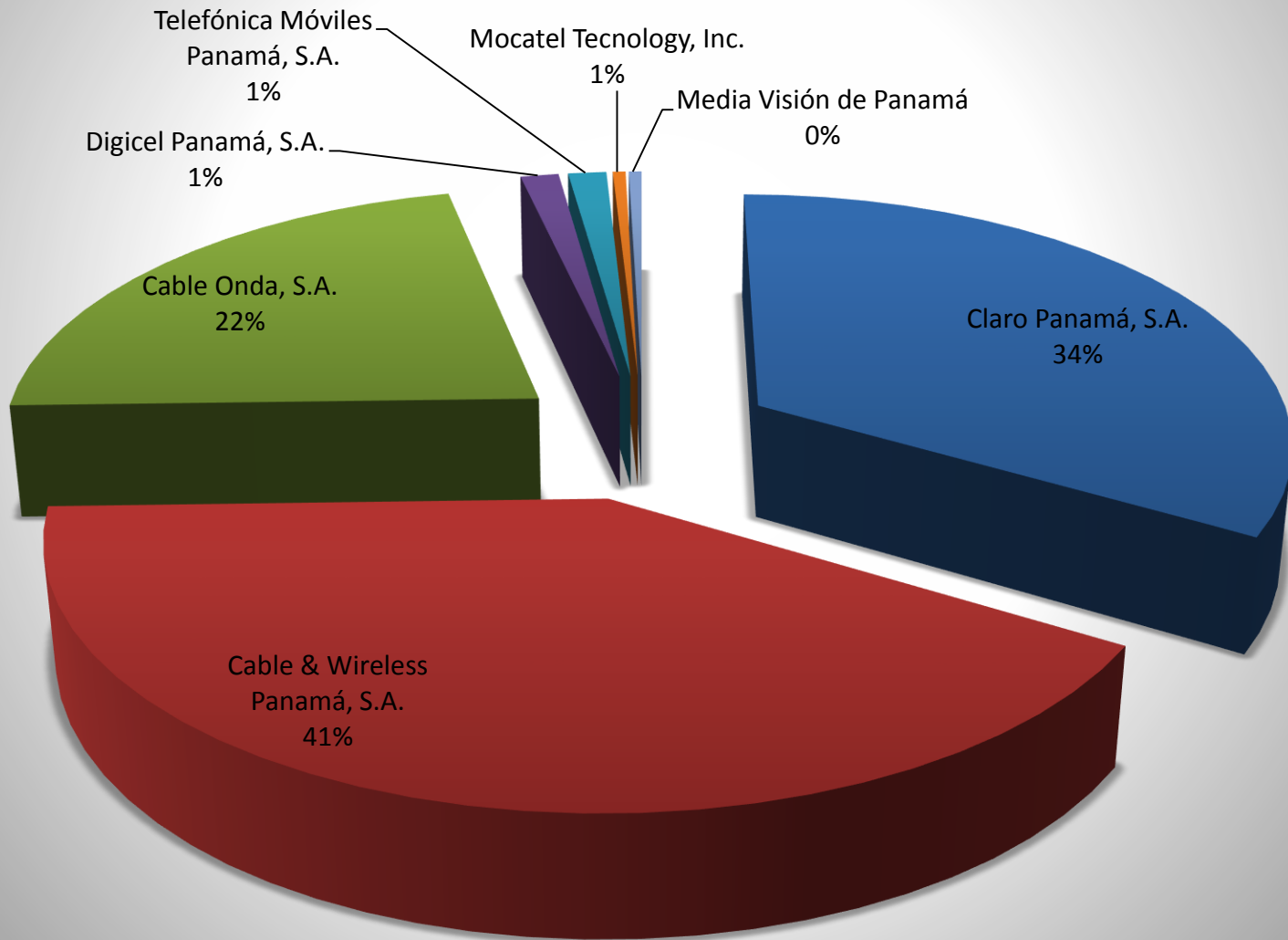
**GRÁFICA DNAU-04.**  
**COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**  
**SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**  
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 224**



**Cuadro DNAU 05-17.**  
**RECLAMO POR PRESTADORA:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**

CANTIDAD DE RECLAMOS POR PRESTADORA		
Prestadora	Reclamo	%
Claro Panamá, S.A.	75	34%
Cable & Wireless Panamá, S.A.	92	41%
Cable Onda, S.A.	49	22%
Digicel Panamá, S.A.	3	1%
Telefónica Móviles Panamá, S.A.	3	1%
Mocatel Technology, Inc.	1	1%
Media Visión de Panamá	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICA DNAU-05**  
**CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS POR PRESTADORAS:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**  
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 224**



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

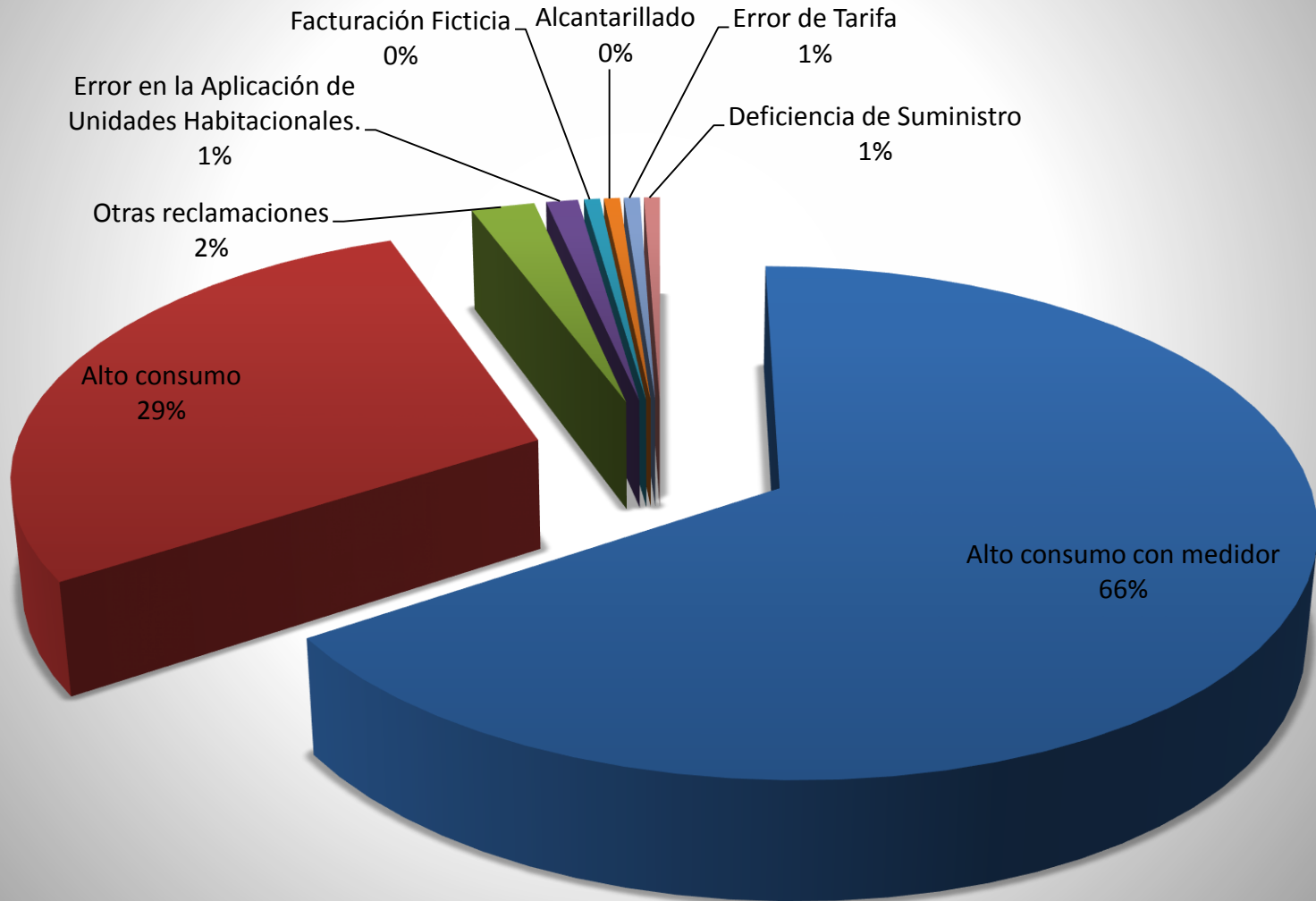
- **RECLAMOS POR TIPO**
- **CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES**
- **CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR  
PRESTADORA**

**Cuadro DNAU 06-17.**  
**TIPO DE RECLAMOS POR MES**  
**DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**

<b>RECLAMOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO</b>														
<b>Tipo de Reclamo</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Sept.</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Alto consumo con medidor	17	12	20	14	23	18	34	31	22	15	13	13	232	66%
Alto consumo	4	6	8	5	7	18	14	6	10	8	10	5	101	29%
Otras reclamaciones	2	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	8	2%
Error en la Aplicación de Unidades Habitacionales.	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	4	1%
Facturación Ficticia	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1%
Alcantarillado	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1%
Error de Tarifa	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0%
Deficiencia de Suministro	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0%
	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

### 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 2017 TOTAL DE RECLAMACIONES: 353

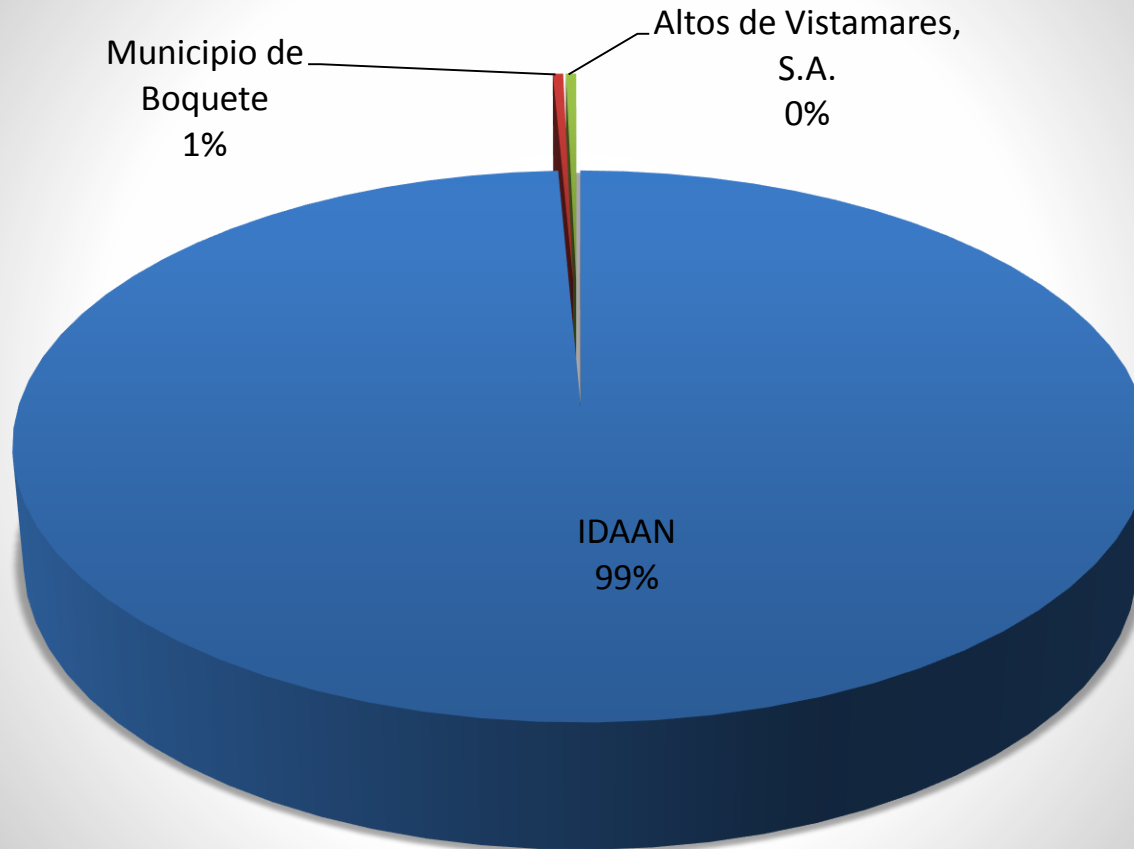




**CUADRO DNAU 07-17.**  
**CANTIDAD DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR PRESTADORA:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**

<b>RECLAMOS POR PRESTADORA</b>		
<b>Prestadora</b>	<b>Reclamo</b>	<b>%</b>
IDAAN	351	99%
Municipio de Boquete	1	1%
Altos de Vistamares, S.A.	1	%
<b>TOTAL</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICA DNAU-07.**  
**PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR PRESTADORA:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**

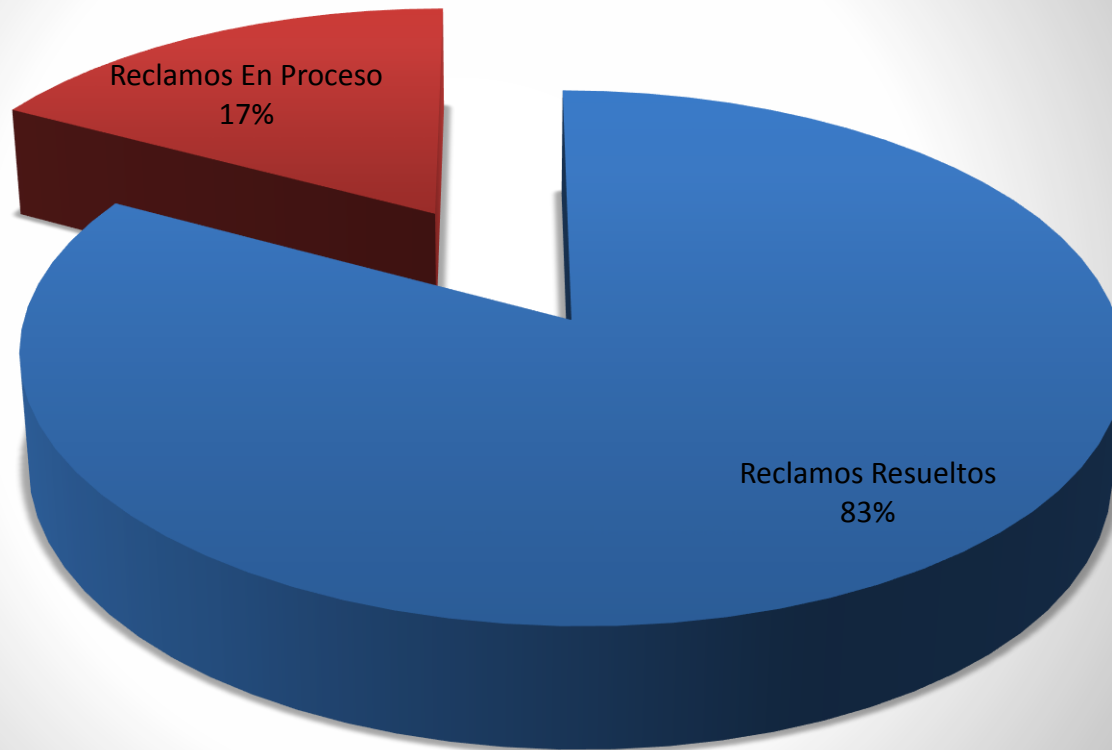


**Cuadro DNAU 08-17.**  
**RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO, SEGÚN TIPO DE SERVICIO:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**

<b>RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS</b>				
Servicios	Resueltos	En Proceso	Total	%
Electricidad	2,625	588	3,213	<b>85%</b>
Telecomunicaciones	196	28	224	<b>6%</b>
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.	320	33	353	<b>9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,141</b>	<b>649</b>	<b>3790</b>	<b>100%</b>
%	83%	17%	100%	

**GRÁFICA DNAU-08**  
**RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO, SEGÚN TIPO DE SERVICIO:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017**

En el periodo comprendido del 1 de enero al 27 de diciembre de 2017, se atendieron un total de 3,790 reclamos, de los cuales se resolvieron 83% (3141) y 17% (649) están en proceso.



**RECLAMOS RESUELTOS : 3,141**

## CUADRO DNAU 09-17. RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL POR TIPO DE SERVICIO: AÑOS 1999 AL 27 DE DICIEMBRE DE 2017

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	2017
<b>Totales</b>	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389	1646	1987	2363	2634	3138	2342	3790
Telecomunicaciones	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304	354	409	306	352	436	217	224
Electricidad	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947	1195	1427	1607	1571	2149	1793	3213
Agua Potable (1)	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	97	151	450	711	553	332	353

**(1) INCLUYE ALCANTARILLADO SANITARIO.**

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