



ASEP

Autoridad Nacional de
los Servicios Públicos

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

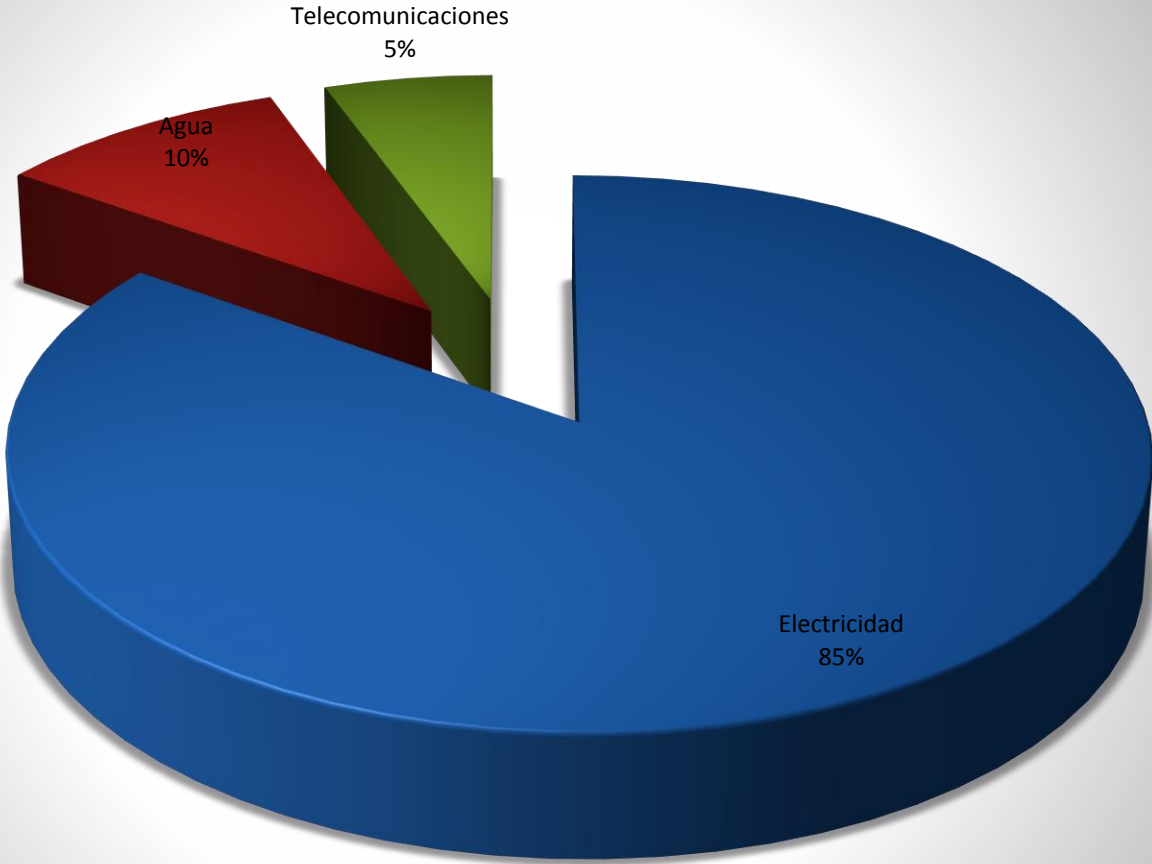
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Cuadro DNAU 01-18. RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA ASEP A NIVEL NACIONAL POR SERVICIO REGULADO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Tipo de Servicio	Reclamos	%
Total.....	4,233	100%
Electricidad.....	3592	85%
Agua Potable (1).....	407	10%
Telecomunicaciones.....	234	5%

(1) Incluye el servicio de Alcantarillado Sanitario.

**Gráfica DNAU-01. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS POR SERVICIO REGULADO:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**



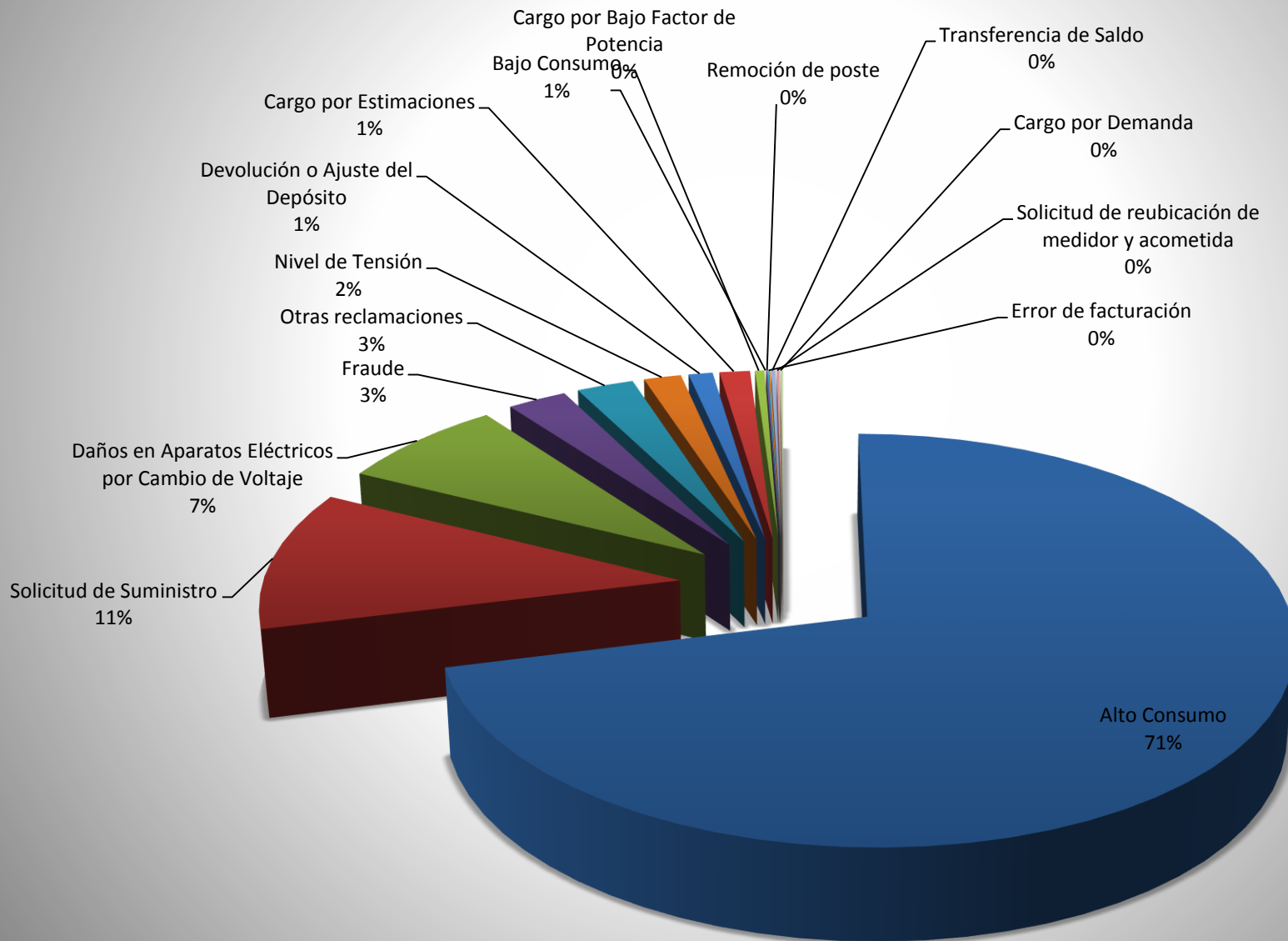
➤ **SERVICIO DE ELECTRICIDAD**

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

Cuadro DNAU 02-18. TIPO DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA ASEP POR MES SEGÚN SERVICIO DE ELECTRICIDAD: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

RECLAMOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD														
Tipo de Reclamo	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Alto Consumo	203	182	196	198	171	215	231	241	256	292	216	153	2554	71%
Solicitud de Suministro	93	37	36	23	34	30	30	18	27	36	18	24	406	11%
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	21	8	16	16	24	16	31	29	39	28	28	10	266	7%
Fraude	3	8	6	10	6	14	8	9	7	5	7	11	94	3%
Otras reclamaciones	10	6	8	6	6	7	6	13	10	7	6	5	90	3%
Nivel de Tensión	4	2	4	1	9	4	11	6	8	2	5	3	59	2%
Devolución o Ajuste del Depósito	3	3	5	2	2	2	2	5	4	3	2	5	38	1%
Cargo por Estimaciones	5	3	3	1	2	1	3	6	9	9	5	1	48	1%
Bajo Consumo	1	2	1	1	1	1	0	3	2	1	1	1	15	0%
Cargo por Bajo Factor de Potencia	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
Remoción de poste	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0%
Error de facturación	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
Transferencia de Saldo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	2	7	0%
Solicitud de reubicación de medidor y acometida	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2	5	0%
Cargo por Demanda	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	4	0%
	343	252	275	260	256	291	322	332	366	386	292	217	3592	100%

Gráfica DNAU-02. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR TIPO SEGÚN SERVICIO REGULADO DE ELECTRICIDAD: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

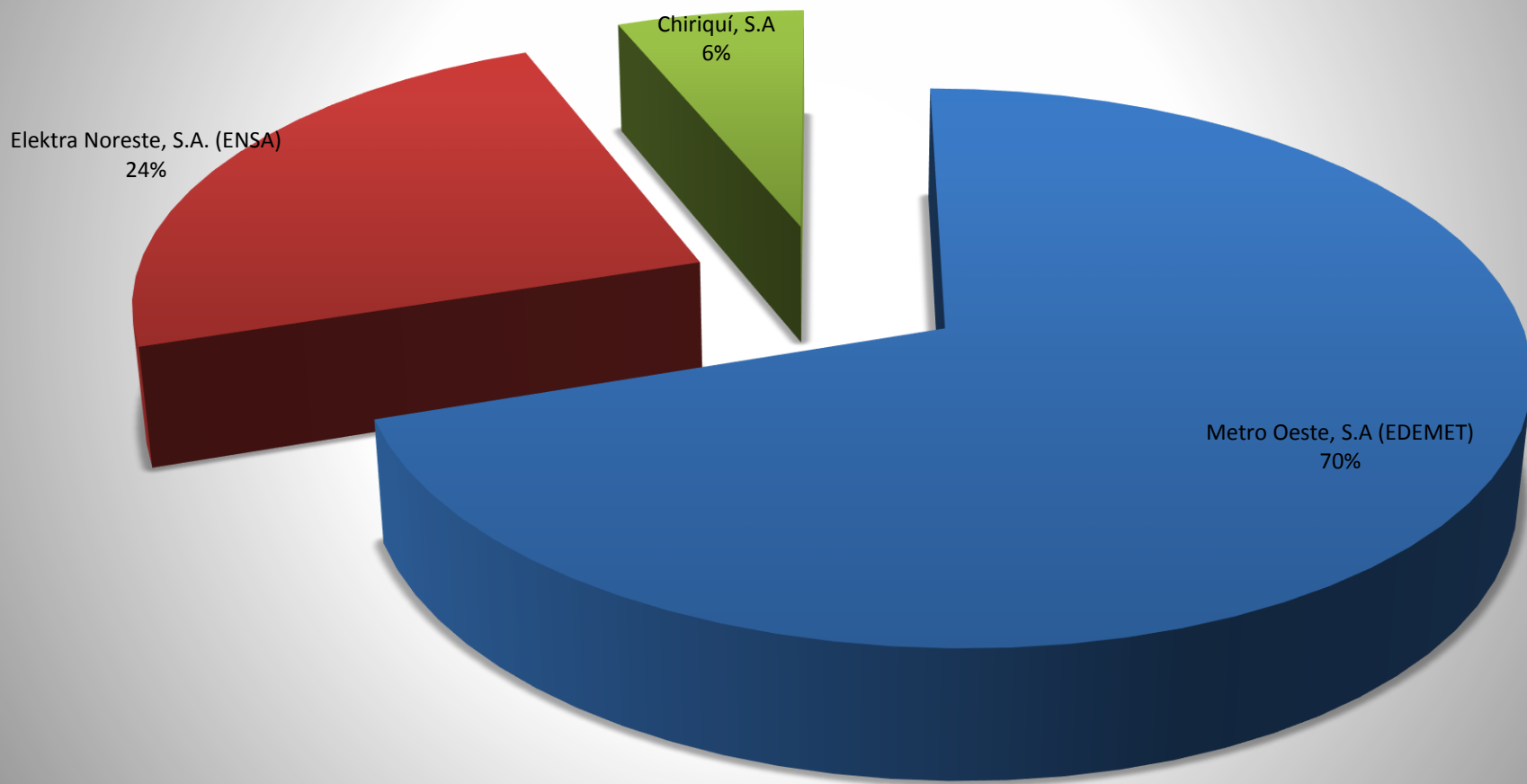


Cuadro DNAU 03-18. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE ELECTRICIDAD DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

RECLAMOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD POR PRESTADORA

Prestadora	Reclamo												Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.		
Metro Oeste, S.A (EDEMET)	281	187	192	188	190	186	208	205	252	282	187	147	2505	70%
Elektra Noreste, S.A. (ENSA)	50	50	68	61	54	81	88	95	97	85	87	60	876	24%
Chiriquí, S.A	12	15	15	11	12	24	26	32	17	19	18	10	211	6%
Total	343	252	275	260	256	291	322	332	366	386	292	217	3592	100%

Gráfica DNAU-03. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE ELECTRICIDAD: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



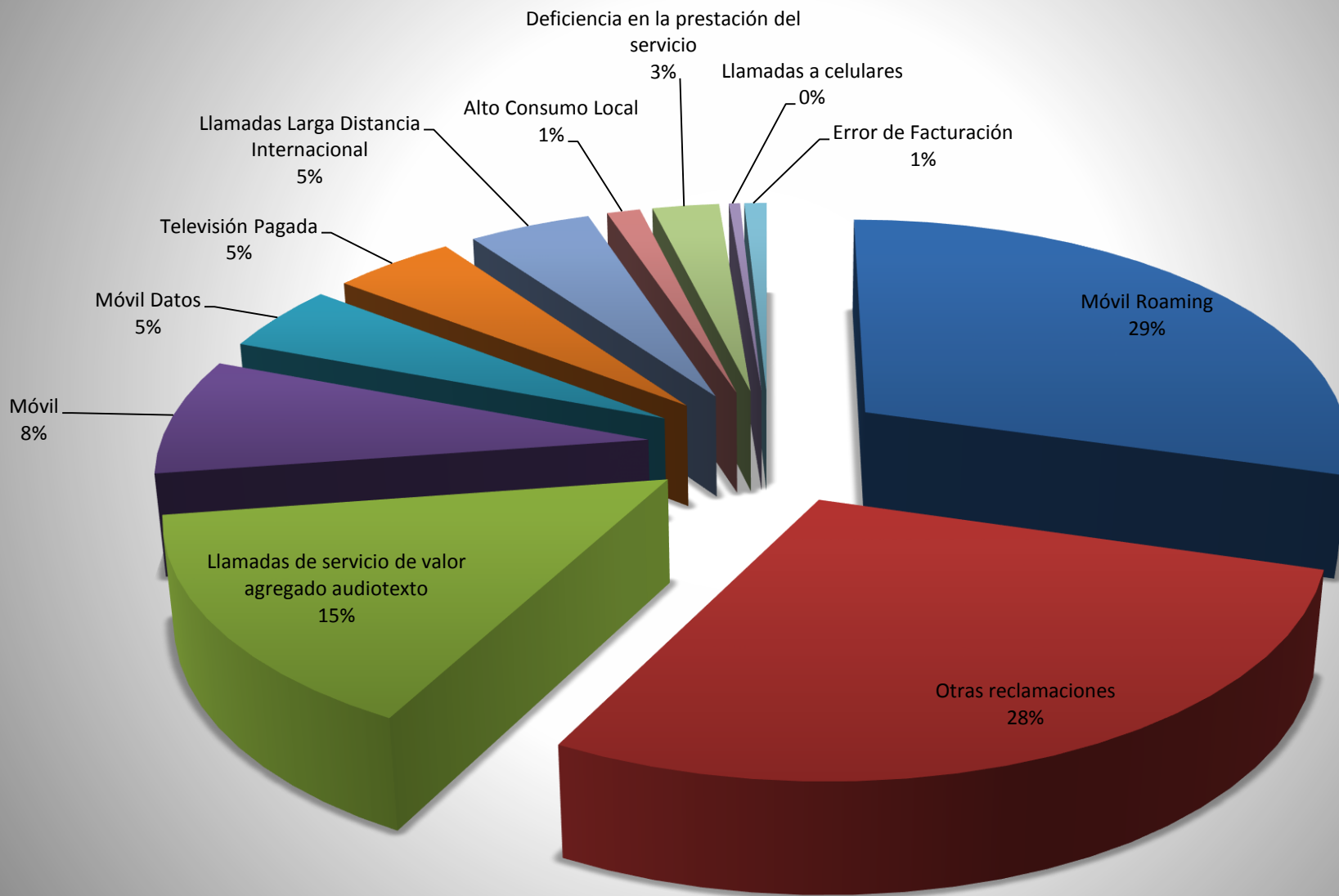
➤ **SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

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

**Cuadro DNAU 04-18. TIPO DE RECLAMOS ATENDIDOS POR MES SEGÚN
SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

RECLAMOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES														
Tipo de Reclamo	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Móvil Roaming	6	4	8	4	6	7	13	5	6	6	3	1	69	29%
Otras reclamaciones	7	3	3	13	8	1	4	6	4	5	3	9	66	28%
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	2	3	9	3	0	3	2	5	1	4	2	1	35	15%
Móvil	1	3	2	2	4	0	3	2	1	1	0	0	19	8%
Móvil Datos	2	4	0	0	0	1	1	2	0	1	0	0	11	5%
Televisión Pagada	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	3	1	11	5%
Llamadas Larga Distancia Internacional	1	0	0	0	3	2	0	1	0	3	1	0	11	5%
Alto Consumo Local	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	1%
Deficiencia en la prestación del servicio	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1	1	6	3%
Llamadas a celulares	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Error de Facturación	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1%
	23	18	24	22	23	15	26	22	13	22	13	13	234	100%

Gráfica DNAU-04. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR TIPO SEGÚN SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

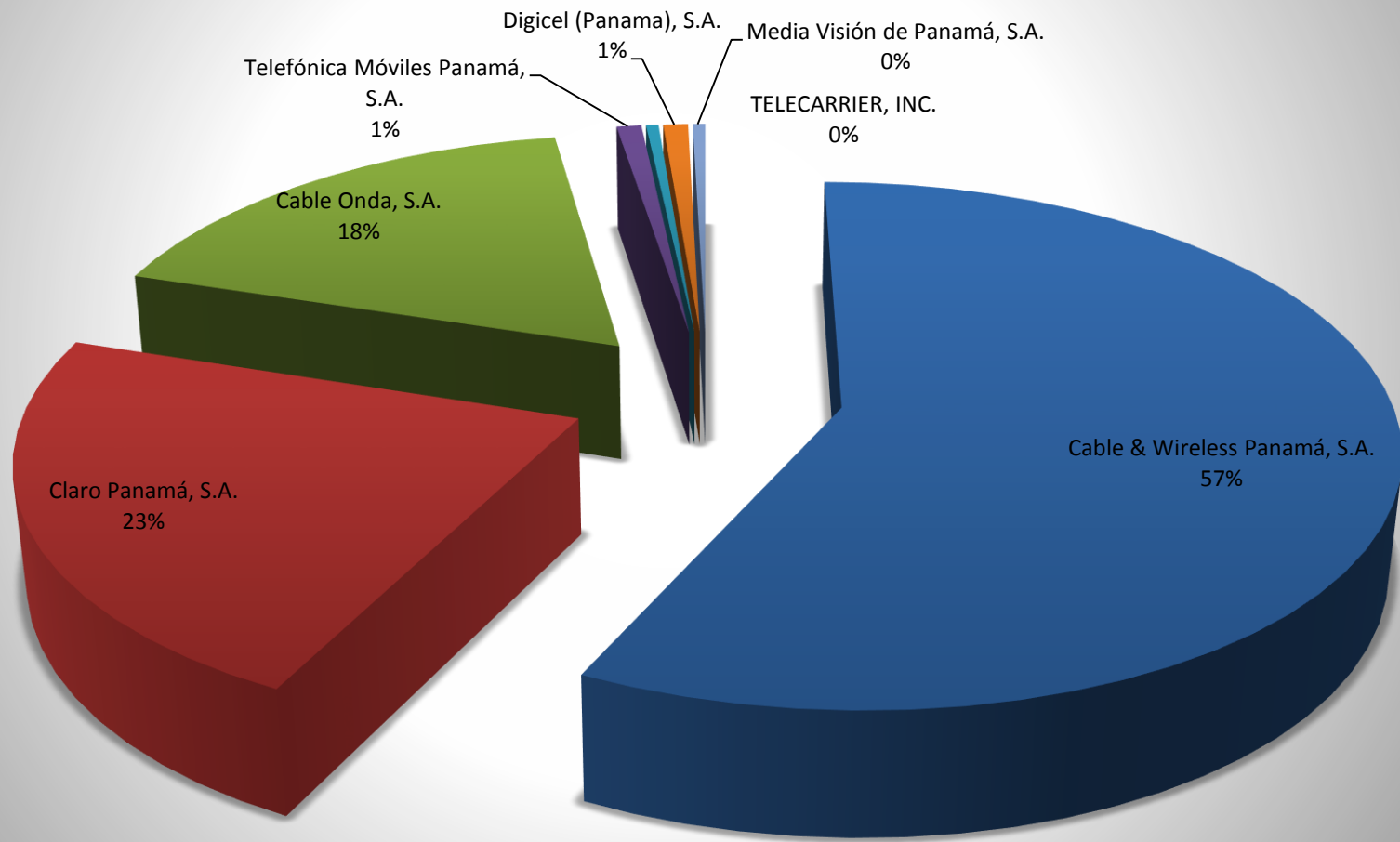


**Cuadro DNAU 05-18. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMO PRESENTADOS CONTRA LAS
PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

CANTIDAD DE RECLAMOS POR PRESTADORA

Prestadora	Reclamo												Total	%
	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.		
Cable & Wireless Panamá, S.A.	13	11	13	12	13	13	14	18	5	8	7	7	134	57%
Claro Panamá, S.A.	7	4	6	3	4	1	8	1	7	7	3	2	53	23%
Cable Onda, S.A.	3	2	3	7	6	1	4	2	1	6	3	3	41	18%
Telefónica Móviles Panamá, S.A.	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
TELECARRIER, INC.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0%
Digicel (Panama), S.A.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1%
Media Visión de Panamá, S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0%
TOTAL	23	18	24	22	23	15	26	22	13	22	13	13	234	100%

Gráfica DNAU-05. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



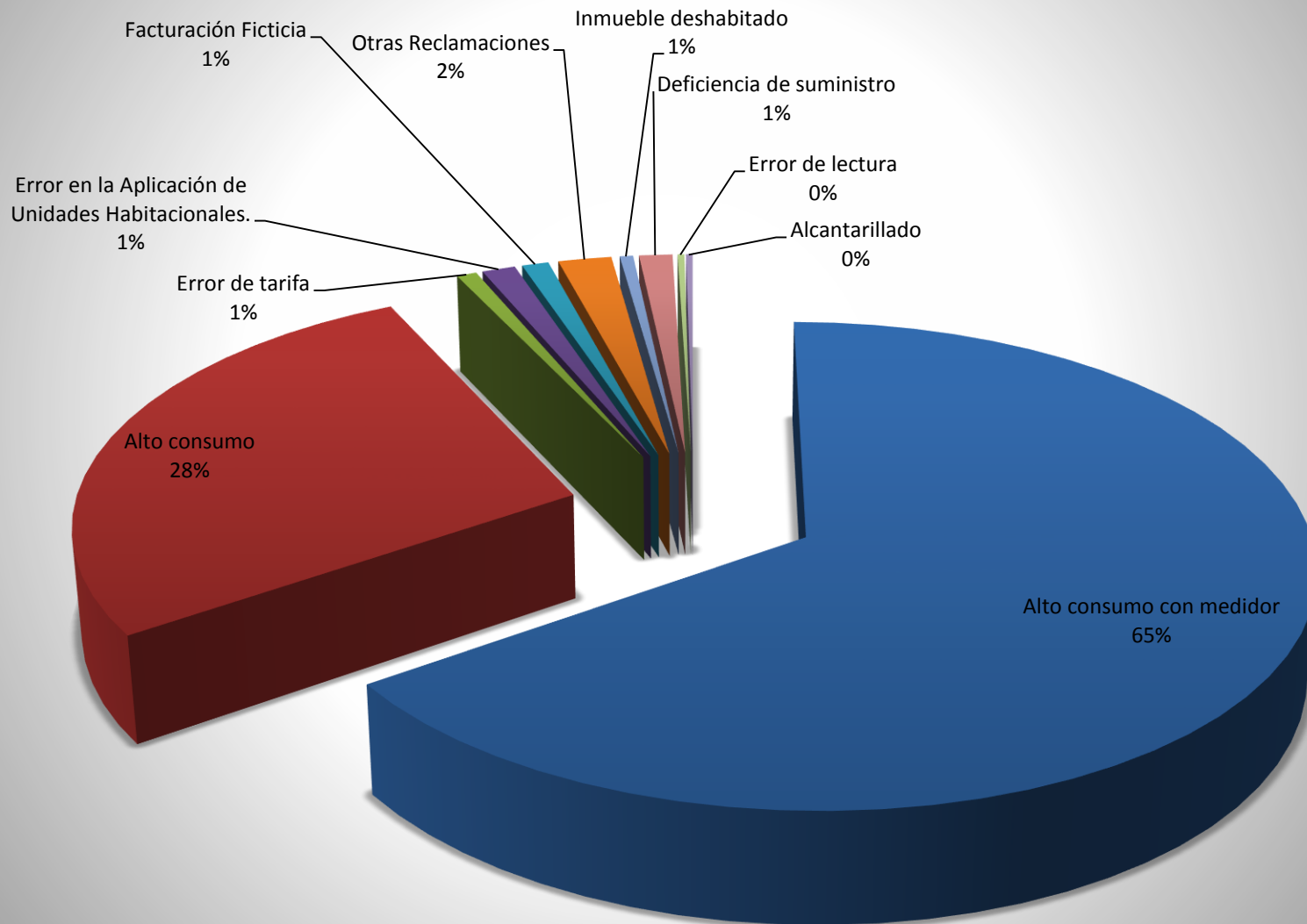
➤ **SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

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

**Cuadro DNAU 06-18. TIPO DE RECLAMOS ATENDIDOS POR MES SEGÚN SERVICIO REGULADO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

RECLAMOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO														
Tipo de Reclamo	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Alto consumo con medidor	26	20	20	29	21	29	19	14	21	29	21	17	266	65%
Alto consumo	8	4	12	6	15	10	14	10	9	5	8	11	112	28%
Error de tarifa	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	1%
Error en la Aplicación de Unidades Habitacionales.	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	5	1%
Facturación Ficticia	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	1%
Otras Reclamaciones	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	4	0	8	2%
Inmueble deshabitado	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1%
Deficiencia de suministro	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2	5	1%
Error de lectura	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
Alcantarillado	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0%
	37	26	35	37	36	41	35	25	32	38	34	31	407	100%

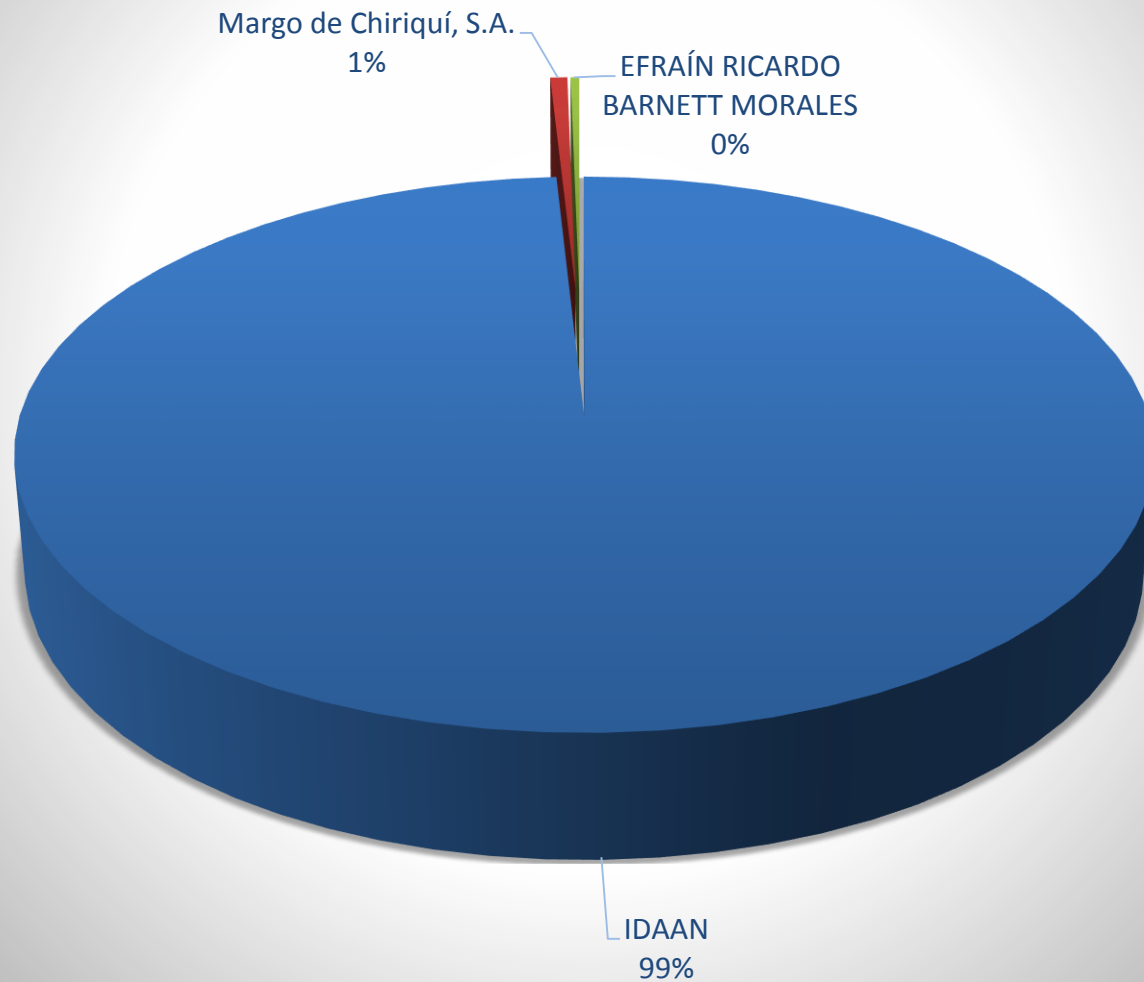
Gráfica DNAU-06. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



**Cuadro DNAU 07-18. CANTIDAD DE LOS RECLAMOS POR PRESTADORA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

RECLAMOS POR PRESTADORA														
Prestadora	Reclamo												Total	%
	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.		
IDAAN	37	26	35	37	36	41	35	25	32	35	34	31	404	99%
Margo de Chiriquí, S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0%
EFRAÍN RICARDO BARNETT MORALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
TOTAL	37	26	35	37	36	41	35	25	32	38	34	31	407	100%

**Gráfica DNAU-07. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR PRESTADORA:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

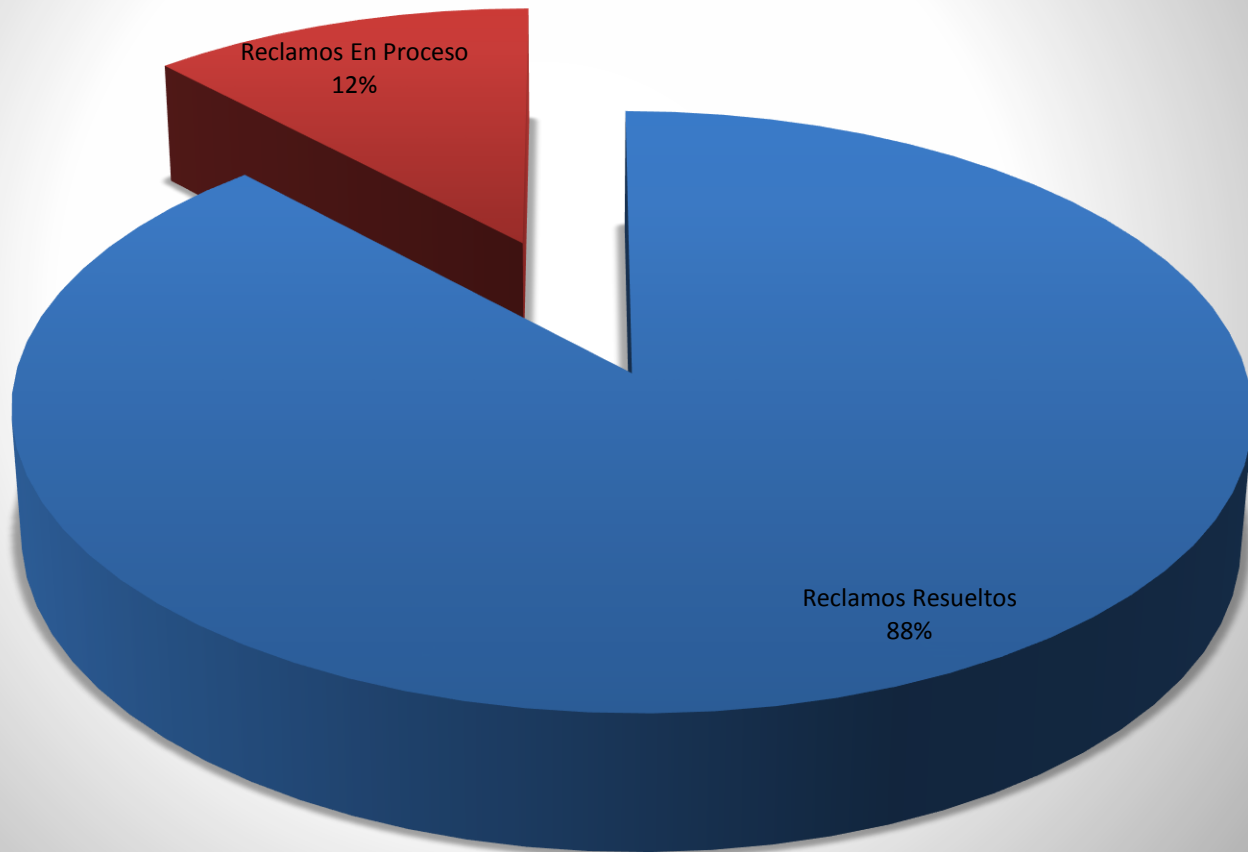


**Cuadro DNAU 08-18. RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO SEGÚN TIPO DE SERVICIO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS				
Servicios	Reclamos		Total	%
	Resueltos	En Proceso		
%	88%	12%	100%	
TOTAL.....	3730	503	4233	100%
Electricidad.....	3189	403	3592	85%
Telecomunicaciones.....	210	24	234	5%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	331	76	407	10%

Gráfica DNAU-08. PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

En el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, se atendieron un total de 4,233 reclamos, de los cuales se resolvieron 88% (3730) y 12% (503) están en proceso.



RECLAMOS RESUELTOS : 3730

Cuadro DNAU 09-18. CANTIDAD DE RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL POR SERVICIO REGULADO SEGÚN AÑO DE 1999 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

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	2018
Totales	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389	1646	1987	2363	2634	3138	2342	3843	4233
Telecomunicaciones	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304	354	409	306	352	436	217	228	234
Electricidad	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947	1195	1427	1607	1571	2149	1793	3256	3592
Agua Potable (1)	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	97	151	450	711	553	332	359	407

(1) Incluye Alcantarillado Sanitario.

Fuente: Base de datos de la Dirección Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.