

**LEY 68**  
De 1 de ~~septiembre~~ de 2011

**Que reforma la Ley 26 de 1996 y la Ley 6 de 1997, que regulan servicios públicos,  
para establecer medidas que deben tomar las empresas de distribución eléctrica  
a favor del consumidor**

**LA ASAMBLEA NACIONAL**

**DECRETA:**

**Artículo 1.** Se modifican los numerales 12 y 15 y se adiciona un numeral, para que sea el 29 y se corre la numeración, al artículo 20 de la Ley 26 de 1996, así:

**Artículo 20.** Funciones y atribuciones de la Autoridad. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Autoridad tendrá las funciones y atribuciones siguientes:

...

12. Controlar el cumplimiento del reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios, y conocer de denuncias sobre la prestación deficiente de los servicios públicos y de los daños a los bienes que esta ocasione.

...

15. Decidir sobre las denuncias y reclamos presentados por los clientes por la prestación deficiente de los servicios, así como sobre el resarcimiento de los daños ocasionados a los bienes de las personas naturales o jurídicas como consecuencia de ello o por falta de atención a los reclamos.

...

29. Elaborar, aprobar y mantener actualizada una tabla de indemnizaciones aplicable a casos concretos por los daños ocasionados a los artefactos eléctricos, por fluctuaciones de voltaje o desperfectos técnicos o físicos en los postes de transmisión o distribución eléctrica o cables eléctricos o cualesquiera otras instalaciones de propiedad de la empresa distribuidora.

...

**Artículo 2.** El artículo 30 de la Ley 26 de 1996 queda así:

**Artículo 30.** Impugnaciones. Las resoluciones de la Autoridad podrán ser impugnadas por cualquier persona natural o jurídica o por los órganos competentes del Estado, cuando demuestren razonablemente que han sido perjudicados en sus intereses legítimos o en sus derechos, interponiendo los recursos de reconsideración o de apelación, según corresponda.

Las resoluciones del administrador serán impugnadas únicamente por recurso de reconsideración ante el propio administrador, el cual agotará la vía gubernativa.



Las resoluciones de los directores nacionales podrán ser impugnadas mediante los recursos de reconsideración o de apelación. Es potestad del afectado hacer uso directamente del recurso de apelación ante el administrador, el cual agotará la vía gubernativa.

Las resoluciones del director ejecutivo serán impugnadas únicamente por recurso de apelación ante el administrador, el cual agotará la vía gubernativa.

La Autoridad tendrá el plazo de quince días para decidir el recurso de reconsideración o de apelación respectivo. Si en este plazo no lo ha resuelto, la decisión se considerará favorable al recurrente.

**Artículo 3.** El numeral 9 del artículo 23 de la Ley 6 de 1997 queda así:

**Artículo 23. Deberes y obligaciones.** Los prestadores del servicio público de electricidad tendrán los siguientes deberes y obligaciones, sin perjuicio de los que establezcan otras disposiciones legales:

...

9. Indemnizar por los daños y perjuicios ocasionados a las personas naturales o jurídicas, en su persona por lesiones o muerte, en sus bienes y/o sus actividades, por deficiencias en la prestación del servicio como fluctuaciones de voltaje o desperfectos técnicos o físicos en los postes de transmisión o distribución eléctrica o cables eléctricos, excepto cuando se trate de caso fortuito o fuerza mayor.

...

**Artículo 4.** Se adiciona el artículo 23-A a la Ley 6 de 1997, así:

**Artículo 23-A. Reclamo por pérdida o daños.** En caso de que el reclamo se produzca por pérdida o daños de equipos o aparatos eléctricos por la interrupción total o parcial del fluido eléctrico o por desperfectos técnicos o físicos de cualesquiera de las instalaciones de propiedad de la empresa, el afectado podrá presentar la factura de compra del equipo o aparato o, en su defecto, una cotización. También podrá demostrar la preexistencia del equipo o aparato mediante el testimonio de dos personas.

**Artículo 5.** Se adiciona un párrafo al artículo 95 de la Ley 6 de 1997, así:

**Artículo 95. Electrificación rural.** ...

**Parágrafo.** Se entiende como área no concesionada la distancia que exceda de un kilómetro, en línea recta, desde el último poste del área de concesión.



**Artículo 6.** Se modifica el numeral 7 y se adicionan los numerales 13 y 14 al artículo 115 de la Ley 6 de 1997, así:

**Artículo 115. Derechos.** ...

...

7. Ser atendidos por el prestador en las consultas o reclamos que formulen, en un plazo que no excederá de los quince días calendario. Transcurrido este plazo, se entenderá que se ha agotado esta instancia.

...

13. Denunciar o reclamar ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos los daños ocasionados en su persona, en la de terceros o en sus bienes, por la prestación deficiente del servicio, como interrupciones parciales o totales del fluido eléctrico o por desperfectos técnicos en los postes de transmisión o distribución eléctrica o cables eléctricos.

Los reclamos ante la Autoridad serán acogidos cuando el usuario haya agotado la instancia ante el prestador del servicio.

14. Recibir respuesta, por parte de la Autoridad, de sus denuncias o reclamaciones, dentro del término de treinta días, contado desde el día en que es recibida la reclamación.

**Artículo 7.** Se adiciona el numeral 10 al artículo 142 de la Ley 6 de 1997, así:

**Artículo 142. Infracciones.** Constituyen infracciones a lo establecido en esta Ley, por parte de los prestadores o de los clientes, además de las contempladas expresamente en otras disposiciones de esta Ley, las siguientes:

...

10. El incumplimiento del pago de la sanción impuesta por la Autoridad para el resarcimiento de los daños por parte del prestador del servicio.

Esta infracción será sancionada de acuerdo con lo establecido en el numeral 3 del artículo 143.

**Artículo 8.** El numeral 3 del artículo 145 de la Ley 6 de 1997 queda así:

**Artículo 145. Procedimiento sancionador a los prestadores.** El Ente Regulador impondrá, a los prestadores, las sanciones previstas en el numeral 2 del artículo 143, previo cumplimiento del procedimiento que se indica a continuación:

...

3. Con vista en las diligencias practicadas, se formularán por escrito los cargos, exponiendo los hechos imputados, y se le notificará personalmente al acusado o a su representante, concediéndole un término de cinco días para que conteste y para que, en el mismo escrito de contestación, proponga las pruebas y demás



descargos. Si el acusado acepta los cargos formulados, se procederá, sin más trámite, a la imposición de la sanción administrativa correspondiente.

...

**Artículo 9.** La presente Ley modifica los numerales 12 y 15 del artículo 20 y el artículo 30 del Texto Único de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, así como el numeral 9 del artículo 23, el numeral 7 del artículo 115 y el numeral 3 del artículo 145 de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, y adiciona un numeral al artículo 20 del Texto Único de la Ley 26 de 29 de enero de 1996 y el artículo 23-A, un párrafo al artículo 95, los numerales 13 y 14 al artículo 115 y el numeral 10 al artículo 142 de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997.

**Artículo 10.** Esta Ley comenzará a regir a los seis meses de su promulgación.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Proyecto 235 de 2010 aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los diez días del mes de agosto del año dos mil once.

El Presidente,


Héctor E. Aparicio Díaz

El Secretario General,

  
Wilfredo E. Quintero G.

ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.  
PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, 1 DE *septiembre* DE 2011.

  
RICARDO MARTINELLI BERROCAL  
Presidente de la República

  
ALBERTO VALLARINO CLÉMENT  
Ministro de Economía y Finanzas