



GACETA OFICIAL

DIGITAL

Año CIX

Panamá, R. de Panamá lunes 25 de marzo de 2013

Nº 27252

CONTENIDO

ASAMBLEA NACIONAL

Ley Nº 16  
(De jueves 21 de marzo de 2013)

QUE MODIFICA UN ARTÍCULO DE LA LEY 8 DE 1982, QUE CREA LOS TRIBUNALES MARÍTIMOS Y DICTA NORMAS DE PROCEDIMIENTO MARÍTIMO.

ASAMBLEA NACIONAL

Ley Nº 17  
(De jueves 21 de marzo de 2013)

QUE ADICIONA ARTÍCULOS AL DECRETO LEY 3 DE 22 DE FEBRERO DE 2008, QUE CREA EL SERVICIO NACIONAL DE MIGRACIÓN Y LA CARRERA MIGRATORIA.

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

Decreto Nº 56  
(De viernes 22 de marzo de 2013)

QUE DESIGNA A LA VICEMINISTRA DE SALUD, ENCARGADA.

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

Decreto Nº 57  
(De viernes 22 de marzo de 2013)

QUE DESIGNA AL MINISTRO DE ECONOMÍA Y FINANZAS Y AL VICEMINISTRO DE FINANZAS, ENCARGADOS.

MINISTERIO DE GOBIERNO

Decreto Ejecutivo Nº 134-A  
(De jueves 7 de marzo de 2013)

POR EL CUAL SE NOMBRA AL NOTARIO PÚBLICO DEL CIRCUITO NOTARIAL DE LA PROVINCIA DE BOCAS DEL TORO.

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución Nº AN 6001-Elec  
(De miércoles 13 de marzo de 2013)

POR LA CUAL SE APRUEBA EL TÍTULO IX AL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, DENOMINADO “NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO”.

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución Nº AN 6002-Elec  
(De miércoles 13 de marzo de 2013)

POR LA CUAL SE APRUEBA EL TÍTULO X AL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, DENOMINADO “NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL”.



---

**AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**  
Resolución N° AN 6003-Elec  
(De miércoles 13 de marzo de 2013)

POR LA CUAL SE APRUEBA EL TÍTULO XII AL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, DENOMINADO “NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)”.

---

**REGISTRO PÚBLICO DE PANAMÁ**  
Nota Marginal de Advertencia N° S/N  
(De miércoles 16 de enero de 2013)

SOBRE LA INSCRIPCIÓN DEL ASIENTO 217142 DEL TOMO 2010 DEL DIARIO, QUE AFECTA A LA FINCA 87244, INSCRITA AL DOCUMENTO REDI 1447362, DE LA SECCIÓN DE PROPIEDAD HORIZONTAL, PROVINCIA DE PANAMÁ, DEL REGISTRO PÚBLICO, CON CÓDIGO DE UBICACIÓN 8708.

---

AVISOS / EDICTOS



LEY 16  
De 21 de marzo de 2013

**Que modifica un artículo de la Ley 8 de 1982, que crea los tribunales marítimos y dicta normas de procedimiento marítimo**

**LA ASAMBLEA NACIONAL**

**DECRETA:**

**Artículo 1.** El artículo 103 de la Ley 8 de 1982 queda así:

**Artículo 103.** Siempre que esta Ley requiera que una parte dé caución, la garantía consistirá en:

1. Dinero en efectivo que el interesado deberá consignar en el Banco Nacional de Panamá y obtener una certificación de depósito judicial. Las sumas de dinero depositadas para la adquisición de la certificación de depósito judicial devengarán intereses a la tasa comercial que prevalezca en la plaza, pagaderos a la devolución del valor consignado.
2. Cartas de garantías bancarias, cheques certificados o de gerencia girados contra bancos con licencia para operar en la República de Panamá.
3. Títulos de deuda pública del Estado otorgados por empresas autorizadas en la República de Panamá para tales transacciones. Cuando la garantía se constituya en títulos de deuda pública del Estado, el interesado deberá consignarlos en el Banco Nacional de Panamá y obtener una certificación de depósito judicial en la que conste la constitución de la garantía que presentará al tribunal. También podrán ser consignados los títulos de deuda pública que se encuentren depositados electrónicamente en una central de custodia autorizada por la Superintendencia del Mercado de Valores. En este caso, el título valor será depositado en la cuenta de custodia del Banco Nacional de Panamá y este expedirá la certificación de depósito judicial correspondiente.
4. Fianzas emitidas por compañías de seguro con licencia para operar en la República de Panamá.
5. Cualquiera otra garantía que las partes acuerden.

En caso de que el Banco Nacional de Panamá estuviera cerrado, se podrá depositar la caución en dinero en efectivo o en cheque certificado o en cheque de gerencia en el tribunal, el cual hará la consignación correspondiente en dicho banco tan pronto como este pueda recibirlo, y obtendrá la certificación de depósito judicial que agregará al expediente. El secretario dejará constancia de ello en un informe escrito.





**Artículo 2.** La presente Ley modifica el artículo 103 del Texto Único de la Ley 8 de 30 de marzo de 1982.

**Artículo 3.** Esta Ley comenzará a regir el día siguiente al de su promulgación.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

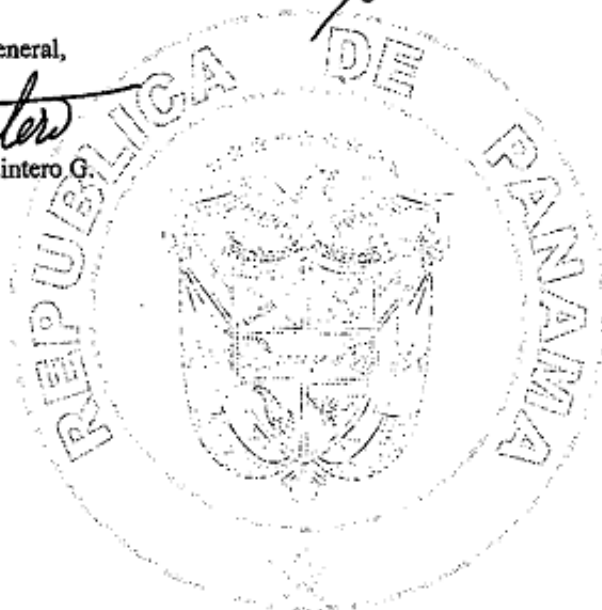
Proyecto 555 de 2013 aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los veinte días del mes de febrero del año dos mil trece.

El Presidente

Sergio R. Gálvez Evers

El Secretario General,

Wiliberto E. Quintero G.





ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.  
PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, *21 de marzo* DE 2013.



RICARDO MARTINELLI BERROCAL  
Presidente de la República



JORGE RICARDO FÁBREGA  
Ministro de Gobierno



LEY 17  
Del 1 de marzo de 2013

**Que adiciona artículos al Decreto Ley 3 de 22 de febrero de 2008,  
que crea el Servicio Nacional de Migración y la Carrera Migratoria**

**LA ASAMBLEA NACIONAL**

**DECRETA:**

**Artículo 1.** Se adiciona el artículo 92-A al Decreto Ley 3 de 22 de febrero de 2008, así:

**Artículo 92-A.** A partir de la fecha en que se notifique a la persona natural o jurídica del pago de multas, deudas y, en general, de todo crédito u obligación a favor del Servicio Nacional de Migración, se dará un plazo de treinta días para la cancelación de la deuda. Vencido este plazo, se aplicará un recargo del 10% sobre el monto total adeudado y un interés del 1% mensual sobre el monto adeudado hasta la cancelación de la deuda.

En caso de incumplimiento de la persona natural o jurídica, el director general del Servicio Nacional de Migración emitirá una certificación de deuda incluyendo los recargos e intereses actualizados, la cual se constituirá en título ejecutivo, para que con base en él se incoe el proceso de jurisdicción coactiva.

**Artículo 2.** Se adiciona el artículo 92-B al Decreto Ley 3 de 22 de febrero de 2008, así:

**Artículo 92-B.** Los créditos a favor del Servicio Nacional de Migración se extinguen por:

1. Pago de la deuda.
2. Muerte de la persona legalmente responsable.
3. Prescripción de quince años.

La declaratoria de extinción de un crédito se efectuará mediante resolución motivada fundada en las causales antes señaladas.

En las causales 1 y 2, la declaratoria de extinción será decretada por el Servicio Nacional de Migración y, en la causal 3, por el Ministerio de Seguridad Pública, previo concepto de la Contraloría General de República mediante resolución.

**Artículo 3.** La presente Ley adiciona los artículos 92-A y 92-B al Decreto Ley 3 de 22 de febrero de 2008.

**Artículo 4.** Esta Ley comenzará a regir el día siguiente al de su promulgación.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Proyecto 519 de 2012 aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los veintiún días del mes de febrero del año dos mil trece.

El Presidente,

Sergio R. Gálvez Evers

El Secretario General,

Wigberto E. Quintero G.




ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, DE *21* DE *marzo* DE 2013.



RICARDO MARTINELLI B.  
Presidente de la República



JOSÉ RAÚL MULINO  
Ministro de Seguridad Pública



## REPÚBLICA DE PANAMÁ

DECRETO No. 54(de 22 de Marzo de 2013)

Que designa a la Viceministra de Salud, Encargada

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

## DECRETA:

**ARTÍCULO 1.** Se designa a **ADELYS VARELA**, actual Secretaria General del Ministerio de Salud, como Viceministra de Salud, Encargada, del 1 al 30 de abril de 2013, inclusive, mientras el titular, **SERAFÍN SÁNCHEZ**, se encuentre haciendo uso de su periodo de vacaciones.

**PARÁGRAFO.** Esta designación rige a partir de la Toma de Posesión del cargo.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**Dado en la ciudad de Panamá, a los 22 días del mes de Marzo de dos mil trece (2013).  
**RICARDO MARTINELLI B.**  
Presidente de la República



## REPÚBLICA DE PANAMÁ

DECRETO No. 57(de 22 de Marzo de 2013)

Que designa al Ministro de Economía y Finanzas y al Viceministro de Finanzas,  
Encargados

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

## DECRETA:

- ARTÍCULO 1.** Se designa a **MAHESH C. KHEMLANI**, actual Viceministro de Finanzas, como Ministro de Economía y Finanzas, Encargado, del 9 al 11 de abril de 2013, inclusive, mientras el titular, **FRANK DE LIMA**, esté de viaje en misión oficial.
- ARTÍCULO 2.** Se designa a **DARÍO A. ESPINOZA**, actual Director de Crédito Público, del Ministerio de Economía y Finanzas, como Viceministro de Finanzas, Encargado, del 9 al 11 de abril de 2013, inclusive, mientras **MAHESH C. KHEMLANI**, ocupe el cargo de Ministro, Encargado.
- PARÁGRAFO.** Estas designaciones rigen a partir de la Toma de Posesión del cargo.

## COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dado en la ciudad de Panamá, a los 22 días del mes de Marzo de dos mil trece (2013).

  
**RICARDO MARTINELLI B.**  
Presidente de la República





**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MINISTERIO DE GOBIERNO**

**DECRETO EJECUTIVO No. 134-A**  
(de 7 de Mayo de 2013)

Por el cual se nombra al Notario Público del Circuito Notarial de la provincia de Bocas del Toro

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**  
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

**DECRETA:**


**ARTÍCULO 1.** Nómbrase a **HARMODIO MORALES FLORES**, con cédula de identidad personal No.4-713-967, Notario Publico del Circuito Notarial de la provincia de Bocas del Toro.

**PARÁGRAFO.** Este Decreto Ejecutivo comenzará a regir a partir de la Toma de Posesión.

**FUNDAMENTO DE DERECHO.** Artículo 2119 del Código Administrativo

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dado en la ciudad de Panamá, a los 7 días del mes de Mayo de dos mil trece (2013).

  
**RICARDO MARTINELLI B.**  
Presidente de la República

  
**JORGE RICARDO FÁBREGA**  
Ministro de Gobierno



*República de Panamá*

## AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. 6001 –Elec

Panamá, 13 de MARZO

de 2013



“Por la cual se aprueba el Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio Técnico”.

**LA ADMINISTRADORA GENERAL**

en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO:**

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante ASEP), organismo autónomo del Estado, encargado de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, “Por la cual se dicta el Marco Regulatorio e Institucional para la Prestación del Servicio Público de Electricidad”, establece el régimen al cual se sujetarán las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, destinadas a la prestación del servicio público de electricidad;
3. Que el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 6 de 1997, establece que los prestadores del servicio público de electricidad tendrán la obligación de asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al cliente o frente a terceros;
4. Que conforme al numeral 11 del artículo 9 de la Ley 6 de 1997, esta Autoridad Reguladora está facultada para fijar las normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización;
5. Que mediante Resolución JD-764 de 8 de junio de 1998 se aprobaron la Norma de Calidad del Servicio Técnico para las empresas distribuidoras que prestan el servicio público de electricidad;
6. Que los actuales Contratos de Concesión para la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica, suscritos con la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A., Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. y Elektra Noreste, S.A., vencen el día 22 de octubre de 2013;
7. Que debido a lo anterior, esta Autoridad Reguladora preparó un proyecto de Normas de Calidad del Servicio Técnico, para incluirlas en el Reglamento de Distribución y Comercialización de energía eléctrica como un nuevo Título;
8. Que en base a lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Resolución AN No.5612-Elec de 27 de septiembre de 2012, sometió a un proceso de Consulta Pública, la propuesta de adición de un Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico XI;
9. Que dentro del periodo en que la propuesta se sometió a Consulta Pública, esta Autoridad Reguladora recibió comentarios de Cristóbal Samudio Carter, la Universidad Tecnológica de Panamá, la Secretaría Nacional de Energía, el Ministerio de Economía y Finanzas, la empresa Elektra Noreste, S.A. (ENSA), la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET) y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI);

*[Handwritten signature]*  
J. M.



Resolución AN No. 6001 -Elec  
de 13 de MARZO de 2013  
Página 2 de 2

10. Que los comentarios y observaciones recibidos, así como el análisis efectuado por esta Autoridad Reguladora se encuentran contenidos en el **ANEXO A** de la presente Resolución, cuyo texto forma parte integral de la presente Resolución;
11. Que mediante Resolución JD-4466 de 23 de diciembre de 2003, modificada por la Resolución JD-4730 de 31 de mayo de 2004, la ASEP aprobó las Bases Metodológicas para el Control de la Confiabilidad del Servicio y para el Control del Nivel de Tensión y Perturbaciones, con la finalidad de procesar en forma más expedita la información remitida por las empresas distribuidoras, permitiéndole verificar el cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio Técnico, las cuales fueron adicionadas como Anexo B y C de la Resolución JD-764 de 8 de junio de 1998;
12. Que es necesario mantener la vigencia de las referidas Bases Metodológicas para el Control de la Confiabilidad del Servicio y para el Control del Nivel de Tensión, Armónicas y Flicker, adicionadas como Anexo B y C de la Resolución JD-764 de 8 de junio de 1998, para efectos de proseguir con el control de las Normas de Calidad del Servicio Técnico que estarán vigentes para la nueva concesión de distribución;
13. Que vistas las anteriores consideraciones, la Administradora General,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el Título IX del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado "Normas de Calidad del Servicio Técnico", contenido en el **ANEXO B** de la presente Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

**SEGUNDO: ADVERTIR** que el Anexo A de la Resolución JD-764 de 8 de junio de 1998 y sus modificaciones, que contiene las Normas de Calidad del Servicio Técnico para las empresas distribuidoras del servicio público de electricidad y para los clientes conectados a la misma, estará vigente hasta el 30 de junio de 2014.

**TERCERO: ADVERTIR** que los Anexos B y C de la Resolución JD-764 de 8 de junio de 1998 y sus modificaciones, los cuales contienen la Base Metodológica para el Control de la Calidad del Servicio Técnico – Confiabilidad y la Base Metodológica para el Control del Servicio Técnico – Nivel de Tensión y Perturbaciones, se mantienen vigentes.

**CUARTO: COMUNICAR** que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos emitirá una versión unificada del Reglamento de Distribución y Comercialización que contenga todos los cambios aprobados a través de la presente resolución.

**QUINTO: ADVERTIR** que la presente Resolución regirá a partir del 1 de julio de 2014.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 26 de 29 de enero de 1996; modificada y adicionada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 6 de 3 de febrero de 1997; y, Ley 6 de 22 de enero de 2002.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**ZELMAR RODRÍGUEZ CRESPO**  
Administradora General

El presente Documento es fiel copia de su Original Según  
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad  
Nacional de los Servicios Públicos.

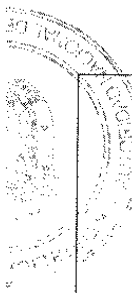
Dado a los 15 días del mes de marzo de 2013.

  
FIRMA AUTORIZADA









ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 1. Las empresas distribuidoras, deberán realizar el suministro de la energía eléctrica, en forma adecuada, con la finalidad de mantener un nivel adecuado de satisfacción en los clientes.		Solicita que se elimine la frase "un nivel adecuado de satisfacción en los clientes" y reemplazarlo por "con la finalidad de mantener un nivel de calidad de acuerdo con los indicadores de calidad establecidos en esta norma"	La Universidad Tecnológica de Panamá señala que el propósito central de la norma debe ser la obtención de un servicio público de electricidad que satisfaga al cliente promedio sin expectativas ideales de calidad, con tarifas posibles de pagar.	Respecto a los comentarios recibidos, se advierte que la norma establece la cantidad de interrupciones a partir de las cuales inician las penalizaciones a la empresa, y no pretende establecer que la calidad no pudiese ser mejor de lo estipulado por la norma.
Artículo 2. La calidad del servicio técnico al cliente al cual deben ajustarse las empresas distribuidoras, se establece en la presente norma, como así también las compensaciones (créditos a favor del cliente) que deberán otorgar a los clientes afectados en los casos en que se verifiquen incumplimientos a las mismas.		La norma debe prever que los clientes también mantengan obligaciones y compromisos, tanto técnicos como regulatorios y contractuales, para que la prestación del servicio se realice de una forma eficiente y segura.		Con relación al comentario de EDEMET-EDECHI en el CAPÍTULO IX.4: PARÁMETROS TÉCNICOS A CUMPLIR POR LOS CLIENTES, referentes al Efecto de Parpadeo y a las Armónicas, se establecen obligaciones técnicas que deben cumplir los clientes, con sus respectivas penalizaciones.
Artículo 6. Las empresas distribuidoras deberán considerar como Reclamo, toda comunicación del cliente con la empresa, ya sea en forma verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, por sms (mensaje de texto celular), por internet, etc., a través de las cuales el cliente les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con	Propone que se elimine: "sms (mensaje de texto celular), por Internet, etc."  También propone agregar al final del Artículo lo siguiente: "No se entenderán como reclamo los avisos o reportes de interrupciones del suministro eléctrico."	El reclamo es la configuración física de la pretensión del cliente que inicia un procedimiento ante la empresa de distribución. Aún cuando entendemos que debe realizarse de forma ágil y simple, no es menos cierto que definirlo de forma irrestricta dejaría en indefensión a las empresas.	Ministerio de Economía y Finanzas solicita que se confirme que el concepto de Reclamo se entiende igual para ASEP que para las distribuidoras. Cualquier reclamo efectuado a las empresas distribuidoras proveniente de varios clientes en relación a un mismo daño, se debería tomar por la cantidad de reclamos efectuados	Respecto al comentario de ENSA, el mismo es aceptable, por lo que se eliminará de la redacción del artículo "sms (mensaje de texto celular)", por Internet, etc. En su lugar, se incluirá que las empresas, adicional a los medios convencionales mencionados, podrán implementar aquellos que éstas estimen

Del. 7





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
alguno de los servicios que brinda la empresa. En caso de que el cliente exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa deberá clasificar como reclamo, cada uno por separado.		<p>Además que por temas de seguridad, un aviso no puede ser anunciado en cualquier lugar ni a cualquier persona, pues esto constituiría una violación al derecho de defensa de la distribuidora.</p> <p>Propone que la ASEP, en conjunto con las empresas distribuidoras, redacte una reglamentación y el procedimiento a seguir para la atención y asignación de los reclamos a través de los canales indicados. La reglamentación debe incluir a qué direcciones y a qué personas se deben enviar los mensajes para considerarlos válidos. Esto para evitar que situaciones de peligro que puedan ser anunciadas a la empresa por alguno de estos medios, sea enviado a direcciones o personas que no guardan relación con el tema y luego resulte afectado el derecho del cliente o de la empresa.</p> <p>En adición, sugiere que la norma propuesta no regule tecnologías sino medios para la presentación de reclamos, toda vez que, por ejemplo,</p>	y no por uno solo.	<p>conveniente.</p> <p>Se debe tener presente que en el nuevo Contrato de Concesión se establece como obligación la implementación de un sistema de captación, seguimiento y control de reclamos, utilizando tecnologías informáticas apropiadas, el cual debe atender tanto lo requerido en la normativa regulatoria vigente como otros aspectos del servicio al cliente, que produzcan un grado de satisfacción a éstos.</p> <p>En cuanto a la propuesta de ENSA, solicitando agregar que no se entenderán como reclamo los avisos o reportes de interrupciones del suministro eléctrico, la misma no es razonable en razón de que hay que diferenciar que un cliente puede llamar para comunicar que no tiene electricidad, lo cual es un aviso, o puede llamar para comunicar que está teniendo interrupciones diarias del servicio eléctrico, lo cual sí es un reclamo.</p> <p>Luego de evaluar los comentarios de</p>



ANEXO A			
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013			
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
		ANÁLISIS DE ASEP	
		el sms dejará de ser utilizado a partir del año 2013.  Con la apertura de una regulación de medios se podrán utilizar las herramientas que según la tecnología se tengan, de tiempo en tiempo, a disposición de las empresas de distribución y de los clientes regulados.	EDEMET-EDECHI, se modificará la redacción del artículo para hacer referencia a medios y no tecnología, de manera de ser consistentes en la normativa.  Con relación al comentario del Ministerio de Economía y Finanzas, referente a los daños, la Resolución JD-1298 de 29 de marzo de 1999 establece el procedimiento para atender los reclamos por daños.
Artículo 8. Las empresas distribuidoras deben tener disponible para los clientes, una línea telefónica gratuita 0800, tanto para las llamadas por medio de la telefonía fija, como para las llamadas por medio de la telefonía celular.			Respecto a los comentarios del Ministerio de Economía y Finanzas, es viable la solicitud por lo que se modificará la redacción del artículo para incorporar las horas y días en que deberá estar habilitada la línea telefónica.  Respecto a la solicitud de aclaración, se advierte la ASEP monitorea al distribuidor por medio de auditorias.
Artículo 9. Los casos que la ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca	Propone que se agregue al Artículo lo siguiente: "En el procedimiento se definirá un	Debe quedar claro en esta norma que se exceptúan los casos de Fuera Mayor y Caso Fortuito, y no debe quedar a discreción de la ASEP la	Los comentarios recibidos no son aplicables ya que no tratan sobre la Norma de Calidad del Servicio Técnico, sino sobre el





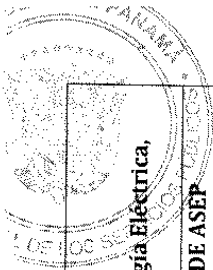
ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEPE
para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.	<p>listado de excepciones de compensaciones, incluido pero no limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Las producidas en los días atípicos: días cuyo índice diario de SAIDI excede 2.5 veces la desviación estándar respecto a 5 años de historia, evidenciando una situación atípica en la red;</li><li>Las producidas por tormentas severas, definidas como las que causa la interrupción del 10% de los clientes o si la interrupción dura 24 horas o más;</li><li>Las ocasionadas por generación, transmisión, instrucciones del CND u otra Autoridad;</li><li>Trabajos en Subestaciones que respondan a un programa anual de reposición y/o remodelación, debidamente reportado al CND al inicio del año; y cuyos cortes hayan sido notificados a los usuarios afectados con una anticipación no mayor de 8 días y no menor de 48 horas, mediante un medio masivo de comunicación.</li><li>Las ocasionadas por el programa anual de mantenimiento o plan de expansión; y cuyos cortes hayan</li></ul>	<p>definición de estos casos. Las empresas de servicio eléctrico mundialmente, solo son responsables de la calidad de servicio que pueden dar a través de sus infraestructuras, cumpliendo las prácticas prudentes de operación y mantenimiento. No se le puede calificar de incumplimientos las causas producidas por terceros, clima, animales, en general eventos causados por la naturaleza.</p> <p>Solicita se adicione el siguiente texto: "...Se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma, los casos debidamente comprobados de fuerza mayor y caso fortuito, según lo establecido en el Reglamento de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997..."</p>	<p>distribuidores puedan modificar los criterios utilizados por la entidad reguladora para favorecerse ante condiciones de penalidad. A su juicio, las circunstancias en las que no se configuran violaciones en la prestación del servicio con la calidad prevista deben estar, por transparencia, claramente definidas en este documento.</p> <p>Es decir, se deben establecer criterios asociados a los hechos que no serán considerados como una violación en la prestación del servicio de calidad ni derecho a indemnización</p> <p>La Universidad Tecnológica de Panamá indica que, de ser cierto que la propuesta no contempla los eximentes de caso fortuito y de fuerza mayor, nos enfrentamos a una situación realmente inusual que debería ser examinada jurídicamente para comprobar su validez.</p> <p>Es nuestra opinión que este</p>	<p>procedimiento para que se exceptúe del pago de las compensaciones por el incumplimiento de la norma.</p> <p>Sin embargo, las propuestas recibidas serán tomadas en consideración para efectos del referido procedimiento.</p> <p>Respecto al comentario de la Universidad Tecnológica de Panamá, es conveniente aclarar que el Decreto Ejecutivo 22 de 19 de junio de 1998 establece las definiciones de Caso Fortuito y Fuerza Mayor, en consecuencia lo establecido en el Código Civil no es aplicable al servicio público de electricidad habida cuenta que una norma especial rige la materia.</p>



ANEXO A				
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
	<p>sido notificados a los usuarios afectados con un anticipación no mayor de 8 días y no menor de 48 horas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ocasionadas por solicitud del cliente, por medidores encerrados, por dirección imprecisas o equivocadas, por motivo de cortes por incumplimiento del contrato o por conexiones ilegales;</li><li>• Las ocasionadas por medidas de seguridad pública, vandalismo, incendio o quema.</li><li>• Las colisiones vehiculares;</li><li>• Las solicitadas por las autoridades producto de programas de reordenamiento territorial o vial.</li><li>• Las ocasionadas en sitios denominados zonas rojas o de alta peligrosidad.</li><li>• Otros Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor."</li></ul>		<p>aspecto debe ser revisado y en vez de ser eliminado debe ampliarse la definición de caso fortuito y de fuerza mayor para que contemple la realidad de los Sistemas Eléctricos de Potencia, ya que en estos existen numerosas contingencias que aunque previstas son inevitables y de aquí que el Artículo 990 del Código Civil es perfectamente aplicable al igual que las definiciones que se hacen en el Artículo 34-D en el que para la fuerza mayor se incluye la frase "otros semejantes" y en la de caso fortuito la frase "otros de igual o parecida índole".</p> <p>El punto central es que no se trata de relevar al distribuidor de cumplir con sus obligaciones sino de evitar imponer exigencias tan exageradas irrealistas que hicieran del servicio de electricidad en Panamá el más caro del mundo.</p>	
Artículo 10. La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley 6 de 3 de Febrero de 1997, cuando la	<p>Propone agregar al texto del Artículo lo subrayado y en negrita:</p> <p>La ASEP impondrá las sanciones</p>	<p>En los Artículos 2, 4 y 5 de esta Norma, se establecen las compensaciones que deben hacer las empresas distribuidoras a los</p>		<p>La Ley 6 de 1997, la cual es jerárquicamente superior a la presente norma, califica como infracción, el incumplimiento de las</p>

*Def*  
*07*





ANEXO A				
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEEP
empresa distribuidora incumpla con alguna o varias de las exigencias establecidas en la presente norma.	correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley 6 de 3 de Febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora <u>de forma reiterativa</u> incumpla con alguna o varias de las exigencias establecidas en la presente norma.	clientes, en casos de incumplimiento.  Lo indicado en el Artículo 10 sería una doble penalización por la misma causa, que colocaría a las empresas Distribuidoras en un estado de indefensión. La redacción prevista conllevaría a que la compensación active de inmediato los supuestos de un proceso sancionador, sin tomar en cuenta que, con el pago de la compensación/penalización por parte de las empresas Distribuidoras desaparece el objeto que dio lugar al incumplimiento de la norma ya que <u>ha sido restituido por la vía de la compensación el derecho del cliente.</u>  Los procesos sancionadores en la vía gubernativa, tiene como finalidad analizar conductas asociadas a un actuar doloso no así incumplimientos producto de errores o negligencia (que son de origen culposos) y pueden ser explicados sobre bases técnicas y jurídicas.		normas vigentes de electricidad; estableciendo sanciones en atención a las infracciones cometidas.  Mientras que las compensaciones tarifarias establecidas en la norma, no se consideraran sanciones, ya que son la forma con la cual la empresa distribuidora resarce a los clientes por el mal funcionamiento.  Cabe advertir que el texto propuesto se encuentra contenido en el numeral 2 de la Resolución ID-764 de 1998, por la cual se aprobó la Norma de Calidad del Servicio Técnico que se encuentra vigente a la fecha.

Def 7





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			
Artículo 11. Definiciones: <b>Reclamo:</b> Toda comunicación del cliente con la empresa, ya sea verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, sms (mensaje de texto celular), por Internet, etc., donde el cliente les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa.	Proponen modificar la definición de Reclamo y añadir dos definiciones adicionales: <b>Reclamo:</b> Toda comunicación del cliente con la empresa, ya sea verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, u otros canales que la empresa disponga para ello, a través de los cuales el cliente les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa. No se entenderán como reclamo los avisos o reportes de interrupciones del suministro eléctrico. <b><math>\Delta V/V</math> * 100%:</b> Es la variación de tensión relativa en porcentaje donde V es la tensión sin perturbación y $\Delta V$ es la variación de tensión cuando hay perturbación, registrada en cada período del registro. <b>THD:</b> Representación global de la distorsión de un voltaje que toma en cuenta el conjunto de armónicos	<b>Propuesta:</b> Con el mayor de los respetos solicitamos eliminar este artículo de las normas de calidad.	Respecto al comentario de ENSA, el mismo es aceptable, por lo que se eliminará de la redacción del artículo "sms (mensaje de texto celular)", por Internet, etc. En su lugar, se incluirá que las empresas, adicional a los medios convencionales mencionados, podrán implementar aquellos medios que éstas estimen conveniente.  Sin embargo, en cuanto a la propuesta de agregar que "no se entenderán como reclamo los avisos o reportes de interrupciones del suministro eléctrico", es importante diferenciar que un cliente puede llamar para comunicar que no tiene electricidad, lo cual es un aviso, o puede llamar para comunicar que está teniendo interrupciones diarias del servicio eléctrico, lo cual sí es un reclamo.  Con relación a la propuesta de



ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
	que afectan la onda fundamental.			adición de definiciones, se incluirán las siguiente:  $\Delta V/V * 100\%$  THD: Se acepta la recomendación de ENSA de modificar el artículo, y mencionar Clientes y Grandes Clientes en lugar de Suministros.
Artículo 13. Las exigencias referentes a la Calidad del Servicio establecidas en la presente norma deberán ser de aplicación para todos los tipos de suministros, incluidos aquellos que solo utilicen las redes de las empresas distribuidoras para acceder a un mercado o para adquirir energía en forma directa a través de un generador (carga por uso).	Propone modificar el Artículo como sigue:  "Las exigencias referentes a la Calidad del Servicio establecidas en la presente norma deberán ser de aplicación para todos los tipos de suministros asociados a clientes consumidores, incluidos a los Grandes Clientes del Mercado Mayorista."			
Artículo 15. Será responsabilidad de la empresa distribuidora asegurar a sus clientes el abastecimiento de su demanda, por lo que en ningún caso podrán invocar el insuficiente abastecimiento de potencia y/o energía eléctrica como eximente de responsabilidad por el incumplimiento de las normas de calidad de servicio establecidas.	Propone agregar al final del Artículo que se exceptúan los casos de fuerza mayor debidamente probados, como el caso de racionamiento, por generación o transmisión.		El Ministerio de Economía y Finanzas pregunta cuándo será aplicado el incumplimiento.	Teniendo en consideración el comentario de ENSA, relacionado con el abastecimiento de la demanda, y con el objetivo de unificar las obligaciones contenidas en el nuevo Contrato de Concesión, se ajustará la redacción de este artículo para unificarla con la del contrato.  En cuanto a la consulta del Ministerio de Economía y Finanzas,

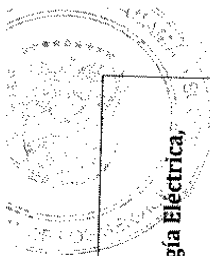




ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>Artículo 17. Los valores límite admisibles para los distintos parámetros e indicadores controlados se discriminan en función de la clasificación de las áreas siguiente:</p> <p><b>Área Urbana:</b> son aquellos Corregimientos que tengan más de 15,000 clientes.</p> <p><b>Área Sub urbana:</b> son aquellos Corregimientos que tengan entre 15,000 y 2,000 clientes.</p> <p><b>Área Rural Concentrada:</b> son aquellos Corregimientos que tengan entre 1,999 y 200 clientes.</p> <p><b>Área Rural Dispersa:</b> son aquellos Corregimientos que tengan menos de 200 clientes.</p>	<p>Propone modificar la cantidad de clientes para las áreas Sub urbana, Rural Concentrada y Rural Dispersa como sigue:</p> <p><b>Área Urbana:</b> son aquellos corregimientos que tienen más de 15,000 clientes.</p> <p><b>Área Sub urbana:</b> son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 5,000 clientes.</p> <p><b>Área Rural Concentrada:</b> son aquellos corregimientos que entre 4,999 y 2,000 clientes.</p> <p><b>Área Rural Dispersa:</b> son aquellos corregimientos que menos de 2,000 clientes.</p>	<p>Considera que los distintos niveles de calidad en los tipos de zonas deben basarse en criterios objetivos que permitan distinguir los costes de la red y la calidad del servicio técnico esperada en dichas circunstancias.</p> <p>En el caso de la zonificación que ha propuesto la ASEP, así como los niveles de calidad del servicio técnico establecidos para cada zona, observa que no se han tomado en cuenta las características reales de cada poblado que clasifica en estas zonas.</p> <p>Con las cantidades de clientes por corregimiento se observa que hay zonas que califican como zonas suburbanas por la cantidad de clientes del corregimiento, pero dicho corregimiento puede ser tan extenso, que internamente, tiene poblaciones o comunidades que por</p>		<p>de darse algún incumplimiento, el mismo sería tratado de acuerdo a lo estipulado por el procedimiento del artículo 9.</p> <p>La propuesta de ENSA es razonable, ya que la misma se sustenta en cifras de la Contraloría General; por consiguiente se modificará la redacción del artículo a fin de incorporar los cambios propuestos.</p> <p>Los comentarios de EDEMET-EDECHI, por no incluir una propuesta con cifras, no pueden aceptarse.</p>

Des M





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
NUEVO ARTICULO		la cantidad de clientes califican como zona rural dispersa.  Propone adecuar la clasificación propuesta, cambiando las cantidades de clientes, e incorporando que en el caso de que un corregimiento tenga más de un núcleo de población, la Distribuidora puede solicitar la división de dicho corregimiento en sus correspondientes zonas.		
		Propone que una vez admitida su propuesta de reclasificación de zonas de acuerdo con núcleos o comunidades dentro de un mismo corregimiento, se incluyan etapas de implementación de las nuevas normas, para que la entrada de las mismas sea en forma gradual, y las empresas no tengan que avocarse a programas de inversiones que requerirían intensos requerimientos de capital.  ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN:  A efectos de implementar el Régimen de Calidad de Servicio		Respecto al comentario de EDEMET-EDECHI, la propuesta presentada no es razonable, en razón de que a la entrada en vigencia del nuevo Contrato de Concesión habrán transcurrido 15 años, tiempo en el cual se han debido mejorar las redes eléctricas para cumplir las normas vigentes.  Aunado al hecho de que no hacen una propuesta específica de tiempo de transición a los diferentes indicadores incluidos en la propuesta.



ANEXO A				
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>Artículo 20. Se registrarán todas las interrupciones del suministro eléctrico que afecten a los clientes, y las mismas se dividirán en dos grupos.</p> <p>a) <b>INTERRUPCIONES PERMANENTES:</b> son aquellas interrupciones cuya duración sea igual o mayor de tres (3) minutos.</p> <p>b) <b>INTERRUPCIONES MOMENTÁNEAS:</b> son aquellas interrupciones cuya duración sea menor de tres (3) minutos e igual o mayor al periodo de tiempo del ciclo completo del recierre instantáneo, el cual se encuentra en el orden de los 20 ciclos</p>	<p>Propone modificar la redacción del literal b) como sigue:</p> <p>b) <b>INTERRUPCIONES MOMENTÁNEAS:</b> son aquellas interrupciones cuya duración sea menor de tres (3) minutos e igual o mayor al periodo de tiempo del ciclo completo del recierre instantáneo, el cual puede ser variable dependiendo del tiempo muerto necesario para despejar fallas temporales.</p>	<p>establecido en la presente Norma en forma gradual con la finalidad de posibilitar la adecuación tanto de las empresas como de los Clientes vinculados a las mismas, la duración y fecha de entrada en vigencia de las mismas se definirán en el Contrato de Concesión, pero ninguna será anterior a los 24 meses de haberse iniciado la nueva concesión.</p> <p>Los indicadores globales deben utilizarse solamente como seguimiento de la calidad por parte de las distribuidoras, y no como penalización porque se estaría incurriendo en una doble penalización que se aplica sobre la calidad individual.</p> <p>Propone que estos indicadores sean utilizados para que, ante la solicitud de la ASEP por considerar algún indicador global alto, las empresas puedan presentar planes de calidad para zonas concretas donde la ASEP considere de debe mejorar el servicio por encima de lo estipulado en la calidad individual.</p>	<p>El señor Cristóbal Samudio Carter indica que se establece que todas las interrupciones del suministro eléctrico que afecten a los clientes, y las mismas se dividirán en dos grupos.</p> <p>No obstante, es prudente para un mayor seguimiento de la calidad hacer una clasificación más detallada, sin que esto signifique modificar el concepto ya establecido de fallas permanentes y momentáneas.</p> <p>Esto servirá a la ASEP para justificar posibles obras de inversión y dar un mejor seguimiento al servicio que</p>	<p>La propuesta de ENSA no es razonable ya que la redacción propuesta pudiera excluir al recierre Instantáneo, el cual no tiene un tiempo variable.</p> <p>En ese sentido, debemos indicar que las funciones de recierre son dos: el <b>recierre Instantáneo</b> que tiene un período definido e invariable, y el <b>recierre Temporizado</b> que puede ser ajustado a varios valores de tiempo definidos. El tiempo del recierre Temporizado siempre es mucho mayor que el del recierre Instantáneo.</p> <p>Con relación al comentario de EDEMET-EDECHI, el mismo se</p>

*del*



ANEXO A				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
		<p>Para este indicador y el de individual, se deben excluir las interrupciones programadas porque se estaría penalizando a las empresas por tratar de mejorar la calidad de servicio.</p> <p>Una vez presentados por la distribuidora el plan de mejora de calidad basado en la calidad global, y la ASEP haberlo aprobado para ser ejecutado en un periodo dado, la distribuidora, tienen la obligación de acometerlo en el plazo indicado.</p> <p>Los indicadores globales no pueden superponerse con los indicadores individuales ya que se estaría penalizando dos veces por la misma interrupción que además es penalizada nuevamente en la Norma del Servicio Comercial, y además pierde el sentido cuando el seguimiento de la calidad ya es de forma individual por cliente.</p>	<p>prestan las empresas</p>	<p>refiere a los Indicadores Globales, el cual no es el tema de este artículo.</p> <p>En cuanto al comentario del señor Cristóbal Samudio, la práctica usual de la industria es la clasificación propuesta, además que una clasificación más detallada complicaría la norma.</p>
Artículo 22. Para las Interrupciones Permanentes y por Área, se calcularán anualmente los índices siguientes:			<p>El Ministerio de Economía y Finanzas indica que <i>En ASA/= Disponibilidad promedio del sistema, en por ciento, por año, por</i></p>	<p>Respecto a la observación del Ministerio de Economía y Finanzas, la misma es correcta. En consecuencia, se efectuará el cambio</p>

del





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<b>ASAI =</b> Disponibilidad promedio del sistema, en porcentaje, por año, por área. $= \left[ \frac{1 - (SAIDI / 8760)}{100} \right] \times 1000$			$\text{área.} = [1 - (SAIDI / 8760)] \times 1000$ debe ser 100, al referirse a un tema de porcentaje.	de 1000 por 100.
Artículo 23. Las metas de cumplimiento para los Indicadores Globales son: <b>Área Urbana:</b> SAIFI - 6/año SAIDI - 8.76 horas/año CAIDI - 1.46 horas ASAI - 99.90 % <b>Área Sub urbana:</b> SAIFI - 8/año SAIDI - 17.52 horas/año CAIDI - 2.19 horas ASAI - 99.80 % <b>Área Rural Concentrada:</b> SAIFI - 10/año SAIDI - 26.28 horas/año CAIDI - 2.62 horas ASAI - 99.70 % <b>Área Rural Dispersa:</b> SAIFI - 12/año	Propone aumentar las metas de cumplimiento como sigue: <b>Área Urbana:</b> SAIFI - 10/año (+4) SAIDI - 15.00 horas/año (+6.24) CAIDI - SIN PENALIZAR ASAI - SIN PENALIZAR <b>Área Sub urbana:</b> SAIFI - 12/año (+4) SAIDI - 26.30 horas/año (+8.78) CAIDI - SIN PENALIZAR ASAI - SIN PENALIZAR <b>Área Rural Concentrada:</b> SAIFI - 14/año (+4) SAIDI - 36.70 horas/año (+10.42) CAIDI - SIN PENALIZAR ASAI - SIN PENALIZAR <b>Área Rural Dispersa:</b> SAIFI - 16/año (+4) SAIDI - 43.80 horas/año (+8.76)	Luego de una atenta revisión entiendo que en la nueva tabla que se propone se ha cometido un error, porque se han traspuesto los valores/ objetivos del 2000 al 2003 de la norma anterior.  La intención de los indicadores contenidos en la norma que se reforma guardaba relación entre la calidad zonal y la calidad objetivo con una senda de mejora.  Ahora, observa que los objetivos que se imponen en la nueva tabla representan reducciones del orden del 60%. Esto se puede cumplir con la aplicación de un periodo de transición de por lo menos 24 meses, toda vez que la red a lo largo		La propuesta de ENSA es viable, por lo que se modificará la redacción del artículo para aumentar las metas de cumplimiento y se eliminan los Indicadores CAIDI y ASAI, para evitar una posible doble penalización.  Respecto a los comentarios presentados por EDEMET-EDECHI, los mismos no pueden aceptarse toda vez que no presentó ningún tipo de propuesta concreta metrificada que permitiera la evaluación por parte de esta Autoridad Reguladora.  En cuanto a la solicitud de EDEMET-EDECHI de incluir un periodo de transición, se debe indicar que la

Def M



ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
SAIDI - 35.04 horas/año CAIDI - 2.92 horas ASAI - 99.60 %	CAIDI - SIN PENALIZAR ASAI - SIN PENALIZAR	de los últimos 15 años se preparó y la ASEP aprobó inversiones para que la calidad estuviera dentro de los límites de la regulación vigente (es decir la norma anterior).		Autoridad regulatoriamente, mejorar las señales económicas que motiven la inversión de las empresas distribuidoras en la calidad del servicio eléctrico.
Artículo 24. Los incumplimientos de las metas de cumplimiento arriba estipuladas, conllevan penalizaciones en forma de créditos a favor de todos los clientes, de acuerdo con lo establecido en la presente norma.	Propone modificar la redacción como sigue:  "Los incumplimientos de las metas de cumplimiento arriba estipuladas, no conllevan penalizaciones en forma de créditos a favor de todos los clientes, de acuerdo con lo establecido en la presente norma. Los Indicadores Globales serán calculados y reportados y monitoreados para dar seguimiento al desempeño de la empresa, pero no estarán sujetos a penalizaciones."	Para los SAIFI, los límites máximos que se establecen como metas de cumplimiento, por Área para los indicadores globales, son notablemente distintos a los que se aplican en las zonas rurales, lo cual está en total contraposición con la gradualidad que se espera en cambios de calidad.  En los países en donde se aplican normas de calidad, las modificaciones son graduales, principalmente, porque no se puede pretender que de un año al otro, las empresas distribuidoras estén preparadas para asumir tal compromiso, y para que a los clientes, los costos resultantes de estas mejoras tampoco le afecten inmediatamente.  Igual situación se observa con el		En atención a la propuesta de ENSA para el artículo 23, no se aceptan los comentarios de eliminar las penalizaciones, en razón de que las metas de cumplimiento para el SAIFI y SAIDI fueron aumentadas, adicionalmente, se han eliminado los Indicadores CAIDI y ASAI, de acuerdo a comentarios de ambas empresas.  Con relación a la solicitud de un período de implementación para el SAIFI, requerido por EDEMET-EDECHI, se advierte que no han aportado cifras de inversiones que sustenten lo solicitado ni propuestas alternas, por lo que no puede evaluarse lo solicitado.  Conviene señalar que un indicador sin penalización, no envía ningún tipo de señal económica para



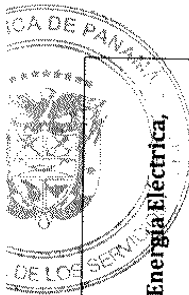


ANEXO A				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
		<p>CAIDI. En este indicador es importante señalar que en la propuesta la relación entre los niveles urbanos y rurales es muy pequeña, de 1.5 a 2.0. Es decir, los niveles exigidos en zonas que no son urbanas, son casi los mismos que en las zonas urbanas.</p> <p>En la revisión internacional, se puede destacar que la relación entre zona suburbana y urbana, por ejemplo en España, es de aproximadamente 2, llegando incluso a 6 con respecto a zonas rurales dispersas, y así en otras partes del mundo.</p> <p>Solicita, para ambos indicadores, que se reconsideren estos valores a fin de que por lo menos se tomen los actuales como punto de partida y, establecer un período de gracia de 2 años y una gradualidad que permita que en 10 años se alcancen los niveles propuestos modificados tomando en cuenta la relación entre niveles urbanos, suburbanos y rurales.</p>		<p>mayores inversiones en mejoras de la calidad del servicio eléctrico.</p> <p>Para el caso de los Indicadores Globales, el monto de las penalizaciones anuales, en lugar de distribuirse entre los clientes, se acumularán en un fondo de inversiones para mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.</p> <p>Finalmente, en atención a los comentarios recibidos, se reemplazará la palabra "cumplimiento" por "los indicadores".</p>



Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, ANEXO A				
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013		el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico		
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 25. Para las Interrupciones Permanentes, se calcularán trimestralmente los índices o indicadores individuales por cliente SAIFIcl y SAIDIcl, aplicados para cada cliente individual y de acuerdo al área donde se ubique.  Los límites máximos que se establecen como metas de cumplimiento por trimestre, por Cliente son los siguientes: <b>Área Urbana:</b> SAIFIcl - 2 /trimestre SAIDIcl - 3.0 horas/trimestre <b>Área Sub urbana:</b> SAIFIcl - 3 /trimestre SAIDIcl - 5.0 horas/trimestre <b>Área Rural Concentrada:</b> SAIFIcl - 4 /trimestre SAIDIcl - 7.0 horas/trimestre <b>Área Rural Dispersa:</b> SAIFIcl - 5 /trimestre SAIDIcl - 9.0 horas/trimestre	Propone cambiar la evaluación trimestral por una evaluación por semestre, con indicadores diferentes para cada semestre.  Los límites máximos propuestos como metas de cumplimiento para el segundo semestre, por Cliente serían: <b>Área Urbana:</b> SAIFIcl - 8 /semestre (+4) SAIDIcl - 12.0 horas/semestre (+6) <b>Área Sub urbana:</b> SAIFIcl - 10 /semestre (+4) SAIDIcl - 16.67 horas/semestre (+6) <b>Área Rural Concentrada:</b> SAIFIcl - 14 /semestre (+6) SAIDIcl - 24.5 horas/semestre (+10) <b>Área Rural Dispersa:</b> SAIFIcl - 16 /semestre (+6) SAIDIcl - 28.8 horas/semestre (+10)	En este indicador es importante señalar que en la propuesta la relación entre los niveles urbanos y rurales es muy pequeña, de 1.5 a 2.0. Es decir, los niveles exigidos en zonas que no son urbanas, son casi los mismos que en las zonas urbanas.  En la revisión internacional, podemos destacar, que la relación entre zona suburbana y urbana, por ejemplo en España, es de aproximadamente 2, llegando incluso a 6 con respecto a zonas rurales dispersas, y así en otras partes del mundo.  En conclusión, se están proponiendo normas más exigentes en Panamá, que en otras partes del mundo, sin tomar en cuenta el nivel de infraestructuras del país, carreteras, así como las características de las zonas.	La Universidad Tecnológica de Panamá señala que la propuesta establece un período de análisis de tres meses para estos indicadores, lo que en la práctica puede llevarlos a no reflejar la realidad del parámetro que se pretende evaluar.  Panamá es un país que tiene variaciones estacionales marcadas y, en algunos meses del año, los fenómenos naturales tienden a tener mucha más incidencia lo que representaría una desmejora de los indicadores; sin embargo ello no se debería a deficiencia en la gestión técnica de la red sino a causas externas e irresistibles. El intento del distribuidor por cumplir con estas exigencias llevaría, necesariamente, a un incremento tarifario que, nuevamente, su impacto es desconocido porque LA PROPUESTA no lo consigna. Desconocemos las razones que justifican el cambio propuesto; sin embargo consignamos que la práctica mundial es utilizar un año como período de análisis.	Respecto a las propuestas de EDEMET-EDECHI y la Universidad Tecnológica de Panamá, se aceptan en razón de que es la práctica internacionalmente aceptada. Por lo que se modificará la redacción del artículo para indicar que el período de análisis para los Indicadores propuestos será anual,  En consecuencia, no se acepta la propuesta presentada por ENSA para cambiar la evaluación de trimestral a semestral.  Con relación a la propuesta de EDEMET-EDECHI, de que se elimine el seguimiento y penalización de estos indicadores, la misma no es aceptable en razón de que al eliminar la penalización se remueve la señal económica para que las empresas inviertan en mejoras a sus redes para mejorar la calidad del servicio eléctrico.  Se aceptan parcialmente los comentarios de aumentar las metas, y las mismas serán iguales a las de los Indicadores Globales





ANEXO A				
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
		<p>forma anual como se hace en todos los países del mundo. Esto tiene su fundamento y explicación en que la calidad de servicio se afecta mucho por la estacionalidad.</p> <p>Solicita que se elimine el seguimiento y penalización trimestral y que en su lugar sea anual por los motivos que hemos indicado; que los valores de SAIFI cl se mantengan como los previstos y que el SAIDIcl sea modificado de la siguiente manera:</p> <p><b>Área Urbana:</b> SAIFIcl – 8 /trimestre SAIDIcl – 12.0 horas/trimestre</p> <p><b>Área Sub urbana:</b> SAIFIcl – 12 /trimestre SAIDIcl – 25.0 horas/trimestre</p> <p><b>Área Rural Concentrada:</b> SAIFIcl – 16 /trimestre SAIDIcl – 35.0 horas/trimestre</p> <p><b>Área Rural Dispersa:</b> SAIFIcl – 20 /trimestre SAIDIcl – 43.8 horas/trimestre</p> <p>El SAIDI se ve mucho más afectado por los temas de accesibilidad que el</p>		<p>recomendadas por ENSA como sigue:</p> <p>Los límites máximos que se establecen como metas de cumplimiento anual, por Cliente son los siguientes:</p> <p><b>Área Urbana:</b> SAIFIcl – 10 /año SAIDIcl – 15.00 horas/año</p> <p><b>Área Sub urbana:</b> SAIFIcl – 12 /año SAIDIcl – 26.30 horas/año</p> <p><b>Área Rural Concentrada:</b> SAIFIcl – 14 /año SAIDIcl – 36.70 horas/año</p> <p><b>Área Rural Dispersa:</b> SAIFIcl – 16 /año SAIDIcl – 43.80 horas/año</p>





ANEXO A				
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 27. Los incumplimientos de las metas de cumplimiento arriba estipuladas conllevan penalizaciones en forma de créditos a favor de los clientes afectados, de acuerdo con lo estipulado en la presente norma.  SE REFIERE AL INDICADOR "MAIFI"	Propone adicionar a la redacción del artículo lo siguiente:  "con excepción del MAIFI por cliente que será registrado, reportado y monitoreado, pero no penalizado."	SAIFI y es por eso que consideramos deben ser aumentando, excluyendo el urbano, con relación a la propuesta que hace la ASEP  De mantenerse la propuesta de la ASEP, se debe establecer un período de gracia de 2 años y una gradualidad que permita alcanzar por lo menos en 10 años los niveles propuestos modificados tomando en cuenta la relación entre niveles urbanos, suburbanos y rurales. Igualmente, solicitamos que el período de control se mantenga de forma anual.	La Universidad Tecnológica de Panamá señala que el MAIFI es un indicador relacionado con el número de interrupciones momentáneas en un sistema de distribución. Aunque el MAIFI se menciona entre los indicadores de confiabilidad, su uso no es muy extendido.  Particularmente, en los sistemas de distribución con redes eléctricas aéreas, la mayoría de las fallas son	Luego de evaluar los comentarios recibidos, se aumentarán las metas del indicador y el mismo no será penalizado los primeros 5 años y 2 meses del Contrato de Concesión (años 2014, 2015, 2016, 2017, y 2018).  En consecuencia, se incluirá en la redacción que a partir del 1º de enero de 2019 entrará en vigencia la penalización por incumplimiento del Indicador MAIFI como sigue:

del 27





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
		<p>relación entre los niveles urbanos y rurales es muy pequeña, de 1.5 a 2.0.</p> <p>Sería conveniente que la ASEP evaluara qué inversiones tendrían que hacer las empresas distribuidoras en sus zonas de concesión para evitar la penalización por el incumplimiento de este indicador.</p> <p>El indicador MAIFI no es utilizado para penalizar a las empresas porque su cumplimiento requiere de redes totalmente subterráneas con inversiones de miles de millones de balboas.</p> <p>Las interrupciones temporales o momentáneas, en la mayoría de las veces que ocurren, no es posible determinar la causa que las provoca, porque su carácter es ese, temporal, que desaparece ante la actuación de las protecciones, por consiguiente las empresas de distribución quedan en completa indefensión porque no podrán justificar la causa ante la entidad reguladora.</p>	<p>transitorias y pueden ser despejadas ya sea por la actuación de los dispositivos de recierre o por la prueba de cierre, ejecutada después de unos pocos minutos, por los operadores de la red.</p> <p>También, realisticallyamente se debe aceptar que las fallas son inevitables, aun con excelente mantenimiento y operación siempre serán posibles. La alternativa para mantener el MAIFI reducido, sería entonces, no tener interrupciones momentáneas, es decir, abandonar los recierres o las pruebas de cierre, con lo cual tendría que aumentar la duración de las interrupciones permanentes.</p> <p>La inclusión del MAIFI, en las NCSTE no parece abonar a la solución sino más bien encarecer el servicio. Debe recordarse que cualquier exigencia de calidad superior, excelente o, en algunos casos innecesaria, tendrá que ser sufragada por alguien y que ese alguien no es otro que el cliente. En consecuencia, la adopción de</p>	<p>Artículo 26. Para las Interrupciones Momentáneas se calculará mensualmente el índice o indicador MAIFIcl, por cliente, y los límites máximos que se establecen como metas de cumplimiento, dependiendo del área donde se ubique el cliente, son las siguientes:</p> <p><b>Área Urbana:</b> MAIFIcl - 8 /mes</p> <p><b>Área Sub urbana:</b> MAIFIcl - 12 /mes</p> <p><b>Área Rural Concentrada:</b> MAIFIcl - 16 /mes</p> <p><b>Área Rural Dispersa:</b> MAIFIcl - 20 /mes</p> <p>A la fórmula del MAIFIcl, se le agregará una constante "K", la cual será determinada por la ASEP, y cuyo valor estará dentro del rango de "0.75 a 1.00".</p> <p>MAIFIcl =</p> <p>(<math>\sum</math> Interrupciones Momen.) x K</p>

Def

nn





ANEXO A				
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
		Este indicador, puede ser utilizado solo como seguimiento o guía para alertar a las empresas sobre la frecuencia de interrupciones temporales o transitorias; y que ésta tome medidas para verificar qué las está motivando y qué medidas se pueden tomar, cuando sea posible, para eliminarlas. Las redes existentes en Panamá, no están preparadas ni diseñadas ni conceptuadas, para atender este nuevo requerimiento de la Norma.	este indicador deberá hacerse contemplando cuánto tendrán que pagar los cliente por ello; algo que LA PROPUESTA no permite conocer y, por lo tanto, la inclusión del MAIFI aparente no tener justificación.	
Artículo 28. Se establecen como obligaciones técnicas de las empresas distribuidoras y su sistema telecontrolado las siguientes: a) Las pruebas de cierre de los interruptores de circuito de media tensión en las subestaciones, no podrán efectuarse sin que hayan transcurrido al menos 75 segundos desde la apertura del mismo. b) Todos los interruptores automáticos con funciones de recierre o no, instalados en las líneas de distribución, deberán		Señala que la empresa distribuidora tiene el derecho de operar la concesión y lo dispuesto en este artículo podría intervenir en la administración de las empresas. Debe quedar a criterio de las distribuidoras en qué tiempo realiza las pruebas y que información lleva hasta su sistema SCADA y que tiempo la almacena.  Propone que se indique que cuando la empresa lo considere, podrá telecontrolar los equipos automáticos de protección y control	El señor Cristóbal Samudio Carter señala que es muy importante que el distribuidor garantice la disponibilidad para análisis de los registros de los relés de protección, ya que esto no aparece normado aún.  Es necesario exigir que los distribuidores cuenten con suficiente capacidad de almacenamiento, que es vital para deslindar responsabilidades. Esta información debe ser administrada en una base de datos auditable por	En cuanto al comentario de EDEMET-EDECHI, referente a que debe quedar a criterio de la distribuidora qué información lleva al SCADA y qué tiempo la almacena, la propuesta presentada no es viable en razón de que las distribuidoras son empresas monopólicas reguladas que brindan un servicio público. En ese sentido, la Ley 26 de 1996 y Ley 6 de 1997 señalan que las mismas deben suministrar al regulador toda la información que el mismo solicite.



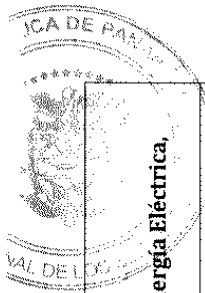


ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
estar comunicados con el Sistema Telecontrolado de la empresa en tiempo real. c) Todas las aperturas, ya sean del tipo instantáneo o temporizada, que efectúen los interruptores de circuito de alta y media tensión en las subestaciones, y los interruptores automáticos con funciones de recierre o no, instalados en las líneas de media tensión de distribución, deberán ser registradas automáticamente en el "Logger" o archivo secuencial de eventos del Sistema Telecontrolado de la empresa distribuidora. d) Toda la data del "Logger" o archivo secuencial de eventos del Sistema Telecontrolado de la empresa distribuidora, deberá guardarse por un período mínimo de treinta y seis (36) meses.		y la información que almacenen procurarán que sea en periodos de 24 a 36 meses. En este orden, solicita eliminar el título de "Obligaciones técnicas de las distribuidoras y su Sistema Telecontrolado" y que en su lugar se indique: "Recomendaciones técnicas de las distribuidoras y su Sistema Telecontrolado".	<p>el regulador.</p> <p>Es importante que los datos recabados, de continuidad tanto de las maniobras tele-controladas como de las manuales, sean capturadas en una aplicación informática auditable por la ASEP. La aplicación informática debe estar diseñada de forma que a un tercero independiente permita:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ verificar todo el proceso de captación, modificación, transmisión, soporte y tratamiento de la información.</li><li>➤ el almacenamiento de la información necesaria en el período de análisis.</li><li>➤ comprobar la compatibilidad y correcta relación de los sistemas de la sociedad afectados. Para lo cual debiese exigirse formalmente mantener una base integrada:<ul style="list-style-type: none"><li>o Sistema de Registro</li></ul></li></ul>	<p>Sin embargo, en atención a los comentarios recibidos, en lugar de dar el tiempo para la prueba de cierre, se sustituirá con que la ASEP le aprobará a la distribuidora el tiempo de la prueba de cierre.</p> <p>En consecuencia, los requerimientos de este artículo deberán implementarse antes del 1 de enero de 2015.</p> <p>Con relación a los comentarios de Cristóbal Samudio, los mismos no corresponden al objeto de la presente Consulta Pública. Sin embargo, los mismos se tomarán en cuenta para incluirlos en un Procedimiento de Auditoría de los sistemas telecontrolados.</p>

cap

Q





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
			<div>de Incidencias,<ul style="list-style-type: none"><li>o base de dato comercial,</li><li>o base de datos técnica,</li><li>o otras.</li></ul><p>➤ afirmar con una seguridad razonable al final del trabajo de verificación que la información elaborada por la empresa corresponde con la realidad.</p><p>➤ dichos registradores debe permitir el uso de información encriptada.</p><p>➤ Manejo de información e implementación de Sistemas de información geográfica (GIS).</p><p>Para poder perfeccionar el sistema de control y verificación de la normativa, mediante el sistema informático es requerido hacer periódicamente auditorias. Dicha periodicidad no se informa por parte de la entidad reguladora, y debiese definirse de manera tal que también exista una obligación</p></div>	



ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
			<p>de la entidad a realizarla. Estas deben ser un requisito fundamental para verificar el cumplimiento de las disposiciones en torno a la calidad técnica y de la atención al cliente. Esto permitirá evaluar si:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Los procesos de extracción de la información es adecuado.</li><li>➤ Cumplimiento de la normativa asociada al desempeño deseado por parte de la empresa distribuidora.</li><li>➤ Aplicación de las compensaciones de forma histórica, con lo cual es posible analizar la aplicación transparente de las normas.</li></ul>	

*Del* *N*





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 30. Para el 16 de enero del año en curso, se deberá tener para cada cliente los indicadores SAIDI del año anterior, los cuales se compararán con los indicadores que aparecen en el cuadro abajo, seguidamente se identificarán todos los clientes por área, a los cuales corresponderá mejorar (disminuir la cantidad de horas de interrupción) el suministro eléctrico, en el porcentaje que resulte de acuerdo a las horas/año de interrupciones, que se indican en el cuadro inferior. Los 16 de enero del año en curso, se calculará el SAIDI del año anterior, y para los clientes que resultaron con mejoras a efectuarse en el año anterior, se le calculará el porcentaje de mejora obtenido, y en caso de que no se haya registrado el porcentaje de mejora que le corresponde al cliente, el mismo se hará acreedor a una compensación. El proceso antes mencionado se realizará anualmente.	Propone incluir en la redacción del artículo que este indicador será registrado, reportado y monitoreado para determinar el desempeño de la empresa, pero no estará sujeto a penalizaciones.	<p>De la aplicación de todos estos artículos se colige que las empresas distribuidoras, en caso de incumplimientos, serán penalizadas más de tres veces por la misma causa.</p> <p>Propone que en lugar de sancionar a las empresas por este nuevo indicador, se le solicite a un plan de inversiones por mejora de la calidad orientados a mejorar los índices en los sitios que determine la ASEP, y que una vez presentados, sean autorizados y aprobados por ésta y que la obligación de la empresa distribuidora sea el cumplimiento del plan de inversiones o de obras que se ha aprobado.</p> <p>Claro está, que la ASEP tendría que aprobar luego, y sin factores de eficiencia, todas las inversiones que haya autorizado para mejorar la calidad. Reiterar que deben aplicarse planes de inversión solo en los lugares donde NO se esté cumpliendo con los niveles de calidad que exige esta misma norma.</p>	<p>En atención a los comentarios recibidos, se acepta la propuesta de eliminar la compensación individual al cliente, y se reformulará el Indicador, eliminando el Porcentaje de Mejora Anual, el cual se sustituirá con una meta de horas por año, que en caso de ser sobrepasada, clasificará al Cliente como "Peor Servicio" y acarreará que se formule un proyecto de inversión para mejorarle la calidad del servicio.</p> <p>Lo anterior implica una evaluación anual por la ASEP de la cantidad de Clientes "Peor Servidos" de acuerdo con las horas anuales de SAIDI de cada cliente. Las empresas harán un plan de inversiones anual para los Clientes "Peor Servido" del año anterior. En caso de incumplimiento del plan de inversiones del año específico la ASEP penalizará a la empresa en función de la magnitud de los incumplimientos.</p> <p>Se clasificarán como cliente "Peor Servicio", aquellos cuyo SAIDI anual sea mayor a los valores siguientes:</p>	

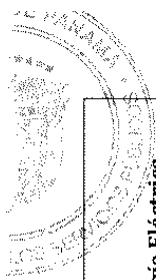
*Dep*  
*Al*



ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 32. Los niveles máximo y mínimo de tensión, para toda la zona de concesión, para la Baja, Media y Alta Tensión, en el punto de suministro, conexión, o entrega al cliente, deberá ser de $\Delta U = \pm 5\%$ (más, menos cinco por ciento).		Considera que no es posible exigir los mismos niveles de tensión en todas las zonas con independencia de que estas sean rurales y urbanas. No es comparable el comportamiento de la tensión en zonas urbanas donde los circuitos son cortos y con mucha regulación en carga en los transformadores, con las zonas rurales con circuitos muy extensos y donde la propia carga no exige niveles de tensión tan ajustados.	La Universidad Tecnológica de Panamá señala que la propuesta ha uniformado el rango de tensión permisible de tal modo que es más menos 5% tanto para áreas urbana, como rurales. Mientras que esto aparenta ser positivo, nuevamente pregunta a qué obedece y qué lo justifica.  Se debe recordar que si hablamos de motores el rango permisible según la NEMA es de más menos	Área Urbana: SAIDICl – 45.00 horas/año Área Sub urbana: SAIDICl – 80.00 horas/año Área Rural Concentrada: SAIDICl – 110.00 horas/año Área Rural Dispersa: SAIDICl – 130.00 horas/año  Los planes de inversiones formarán parte de las inversiones regulares de la empresa, no se reconocerán como inversiones adicionales por ASEP.

Def 99

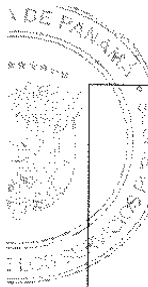




ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
		<p>Los valores deben ser segregados por Urbanos y el resto. O de lo contrario subir los límites a 7.0%. Recordemos que los equipos son fabricados para operar dentro de un margen de +- 10% por lo que entregar en el límite +-7.0% da suficiente margen para que con diseños eficientes dentro de las edificaciones se consigan niveles de tensión que no perjudican la operación de los equipos.</p> <p>Siempre corregir los problemas con la calidad de onda, es más eficiente en los predios de los clientes que pretender que sean las distribuidoras las que lo corrijan donde se requieren inversiones muy importantes en robustecimiento de la red o la instalación de equipos de regulación en carga, que en ocasiones provocan incidencias importantes por ser el único equipo en la red de distribución en constante movimiento de los contactos, con las consecuencias que esto trae.</p>	<p>10%, otros equipos también son capaces de funcionar dentro de este rango. No lo estamos proponiendo, sino que lo exponemos para patentizar que los rangos de tensión no deben ser asignados sin contemplar la realidad del sistema que sirven. De hecho, en momentos de escasez de energía, la ASEP ha ordenado la reducción del voltaje de suministro y, en esas ocasiones, realmente no ha habido ningún problema reportado.</p> <p>A menos que exista una justificación, su recomendación sería mantener los rangos actuales ya que quien paga es el cliente.</p>	<p>En los numerales 2.4.1, 2.4.2 y 2.4.3 se explica que el límite debe ser de 126 a 114 V. <b>(Rango A - +/- 5%)</b>, pero se permite temporalmente rangos diferentes, siempre y cuando exista un periodo de tiempo para corregir los mismos.</p> <p>En consecuencia, no se aceptan las recomendaciones presentadas ya que lo propuesto corresponde con la buena práctica de la industria.</p> <p>Más sin embargo, para las áreas rural concentrada y rural dispersa, el límite de voltaje quedará en +/- 7% hasta el 31 de diciembre de 2016 y a partir del 1 de enero de 2017 el límite de voltaje quedará en +/- 5%.</p>

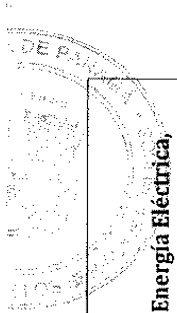
Def 0





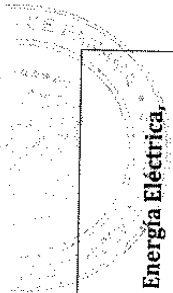
ANEXO A Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
		<p>Por otro lado, no es compatible esta norma con el Reglamento de Transmisión donde permite a la Empresa de Transmisión variaciones de +- 5% haciendo entrar en incumplimiento inmediato a la empresa distribuidora que recibe la energía en los puntos directamente de las barras en 34.5 kV propiedad de ETESA. También a la empresa de transmisión se les permite desviaciones de -7% en momentos de contingencia en la red, pero a las distribuidoras no se les permite ningún tipo desviación durante estas contingencias o propias que puedan pasar sobre la red de distribución.</p> <p>Preparar la red rural actual que ha sido diseñada para operar con niveles de tensión a +- 7.5% para niveles de tensión de +-5% representaría inversiones que superan los 6 millones de balboas solo en reguladores, que además no representan una solución permanente para resolver los problemas de tensión. Estos casi seis millones de dólares se distribuyen</p>		





ANEXO A			
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013			
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			
		en 3.7 millones de balboas para EDEMET y 2.2 millones de balboas para EDECHI.  Propone establecer el +- 5% para zonas urbanas, y que para el resto se considere +-7.5%. De mantenerse la propuesta de la ASEP de un solo valor por nivel de tensión en toda la zona de concesión, proponemos +-7.0% y con un periodo de transición de por lo menos 60 meses para las zonas distintas a las urbanas. También se debe indicar que ante desviaciones permitidas a la Empresa de Transmisión por contingencias, se exonera a la empresa distribuidora durante este periodo de tiempo en todos los equipos que tenga instalado.	
Artículo 34. El equipamiento de medición a utilizar por la empresa distribuidora deberá ser de un tipo especialmente diseñado para medir niveles de tensión o voltaje, y los parámetros THD y ΔV/V. La ASEP podrá exigir a las empresas el cumplimiento de especificaciones técnicas para el equipamiento de	Propone agregar un párrafo adicional al final del Artículo como sigue:  <b>Plazos:</b> Debido a que el requerimiento de medición de THD y ΔV/V es nuevo en esta norma, la implementación y declaración correspondiente a ASEP de estos		Se acepta lo propuesto por ENSA.





ANEXO A				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
medición que se utilizarán en las campañas de medición.	equipos se realizará un semestre posterior a la entrada en vigencia de la presente norma.			
Artículo 36. El registro o medición en cada cliente deberá realizarse por un periodo no inferior a los 7 días corridos, registrando valores a intervalos de 15 minutos.	Propone cambiar la redacción del Artículo como sigue:  "El registro o medición en cada cliente deberá realizarse por un periodo no inferior a los 7 días, o sea, <u>672 registros totales como mínimo</u> , registrando valores a intervalos de 15 minutos."			Se acepta lo propuesto por ENSA.
Artículo 38. La empresa distribuidora deberá suministrar el listado de clientes seleccionados, con su localización, categoría tarifaria y nivel de tensión de suministro, para su control dos (2) meses antes del inicio de cada semestre. La ASEP podrá modificar esta lista si lo considera necesario.			El Ministerio de Economía y Finanzas indica que se debe incluir, ...seleccionados "al azar", un notario público podrá dar validez a este proceso.	Respecto al comentario del Ministerio de Economía y Finanzas, el mismo no es viable en razón de que cuando se reciben las mediciones en la ASEP, se verifica la aleatoriedad de los sitios de las mediciones.
Artículo 41, aparte b)  <i>NrgP<sub>TC</sub></i> : Cantidad de Registros Totales fuera de los límites admisibles.	Propone el cambio de redacción al siguiente:  <i>NrgP<sub>Tot</sub></i> : Cantidad <i>Total de Registros válidos</i> fuera de los límites admisibles.			La propuesta de ENSA no es aceptable, en razón de que para que una medición sea válida tiene que tener una cantidad determinada de mediciones válidas, de lo contrario se rechaza la medición, y el cambio

Der  
07





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 44. Las mediciones para determinar la presencia del efecto de parpadeo, deberán ser realizadas a nivel de Centros de Transformación en el lado de baja tensión del mismo o en cualquier punto que determine la ASEP, en los casos particulares que así lo requieran.	Propone los siguientes cambios a la redacción: "Las mediciones para determinar la presencia del efecto de parpadeo, deberán ser realizadas a nivel de Centros de Transformación en el lado de baja tensión del mismo, <u>en el punto de entrega del cliente individual</u> o en cualquier punto que determine la ASEP, en los casos particulares que así lo requieran".		El señor Cristóbal Samudio Carter indica que mensualmente la empresa distribuidora seleccionará 1 punto de verificación, lo cual considera no es transparente. La ASEP debiese definir de forma aleatoria sin previo conocimiento del distribuidor los puntos.	de redacción pudiese interpretarse como que cualquier cantidad de mediciones son válidas.  Respecto al comentario de ENSA, es mismo es razonable, por lo que se modificará la redacción del artículo.  Con relación al comentario de Cristóbal Samudio, el mismo no es viable en razón de que los puntos se determinan de mediciones gruesas adicionales que salen de la campaña semestral de medición de tensión.
Artículo 45. Mensualmente, la empresa distribuidora seleccionará un (1) punto de verificación por cada 60,000 clientes, donde efectuará las mediciones. El criterio de selección se obtendrá de las mediciones THD que se obtengan de la campaña semestral de medición de tensión, de los últimos 6 meses. La ASEP podrá designarle puntos de verificación a la empresa distribuidora, cuando así lo estime conveniente, y también podrá	Propone cambiar la redacción como sigue: "Semestralmente, la empresa distribuidora seleccionará seis (6) puntos de verificación por cada 60,000 clientes activos, donde efectuará las mediciones. El criterio de selección se obtendrá de las mediciones $\Delta V/V$ resultantes de la campaña de medición de tensión de los últimos 6 meses disponibles al momento de su selección, donde se			Se acepta la propuesta de ENSA.

*Qap*  
*Q*





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
unificar las metodologías de selección.	<p>tomarán los clientes con los mayores promedios de <math>\Delta V/V</math>. La ASEP podrá designarle puntos de verificación a la empresa distribuidora, cuando así lo estime conveniente, en reemplazo de las escogidas por el método anteriormente descrito. Se debe prever que el listado de clientes seleccionados contenga un 15% adicional a la cantidad mínima requerida a fin de su utilización frente a la imposibilidad de realizar alguna de las mediciones seleccionadas. La distribuidora deberá suministrar el listado de los clientes seleccionados dos (2) meses antes del inicio de cada semestre.</p> <p>Plazos: debido a que el criterio de selección de clientes depende de la adquisición de medidores de campaña de tensión con capacidad para medir <math>\Delta V/V</math>, esta metodología de selección empezará a regir un semestre posterior a la implementación de los nuevos medidores. Los nuevos medidores de campaña de tensión estarán disponibles a partir de la campaña del segundo semestre de 2014."</p>			

Desp

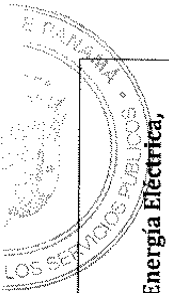




ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 46. El período de medición en cada sitio debe ser de siete (7) días corridos de registros válidos, o sea no menos de 1008 intervalos de medición. Las mediciones se deben realizar con un medidor de efecto de parpadeo para intervalos de 10 minutos y de acuerdo a los procedimientos especificados en la norma IEC 61000-4-15, debiendo registrar en forma conjunta la energía suministrada integrada en intervalos de 10 minutos.	Propone cambiar la redacción como sigue:  "Cada medición debe ser instalada por días corridos y deberá contener como mínimo siete (7) días de registros válidos, o sea no menos de 1,008 registros de medición. Las mediciones se deben realizar con un medidor de efecto de parpadeo para intervalos de 10 minutos y de acuerdo a los procedimientos especificados en la norma IEC 61000-4-15, debiendo registrar en forma conjunta la energía suministrada integrada en intervalos de 10 minutos."			Se acepta la propuesta de ENSA.
Artículo 48. Estos niveles de referencia para las armónicas de tensión en Media y Baja Tensión, no deben ser superados durante más del 5 % del período de medición, siendo de carácter garantizados, lo que significa que en cualquier punto de suministro es exigible con la probabilidad especificada (95%), y se corresponden a valores establecidos por normativa	Propone que se elimine el último párrafo del Artículo, el cual señala lo siguiente:  "Los Niveles indicados en la Tabla garantizan la compatibilidad entre equipos y redes de suministro en lo referente a los efectos térmicos, caracterizados por su variación lenta considerando los efectos de largo plazo de las Armónicas. Para efectos transitorios caracterizados			Se acepta la propuesta de ENSA.

*Def.*  
*M*





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
internacional.  Los Niveles indicados en la Tabla garantizan la compatibilidad entre equipos y redes de suministro en lo referente a los efectos térmicos, caracterizados por su variación lenta considerando los efectos de largo plazo de las Armónicas. Para efectos transitorios caracterizados por el valor eficaz de cada armónica en intervalos efectivos de medición de 3 segundos, serán considerados como niveles de referencia orientativos los mismos valores multiplicados por 1,5 veces.	por el valor eficaz de cada armónica en intervalos efectivos de medición de 3 segundos, serán considerados como niveles de referencia orientativos los mismos valores multiplicados por 1,5 veces."			
Artículo 49. Mensualmente, la empresa distribuidora seleccionará un (1) punto de verificación por cada 60,000 clientes, donde efectuará las mediciones. El criterio de selección se obtendrá de las mediciones ΔV/V que se obtengan de la campaña semestral de medición de tensión, de los últimos 6 meses. La ASEP podrá designarle puntos de verificación a la empresa distribuidora, cuando así lo estime	Propone cambiar la redacción como sigue:  <i>"La empresa distribuidora deberá efectuar semestralmente mediciones a clientes para determinar niveles de armónicas. La cantidad de clientes a medir por semestre corresponderá a 6 clientes por cada 60,000 clientes activos. El criterio de selección se obtendrá de las mediciones THD que se obtengan de la campaña de</i>		El señor Cristóbal Samudio Carter señala que mensualmente la empresa distribuidora seleccionará un 1 punto de verificación, lo cual no considera transparente. La ASEP debiese definir de forma aleatoria sin previo conocimiento del distribuidor los puntos.	Se acepta el comentario de ENSA.  En cuanto al comentario del señor Samudio, el mismo no es viable en razón de que los puntos se determinan de mediciones gruesas adicionales que salen de la campaña semestral de medición de tensión.

Def. 07





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
conveniente, y también podrá unificar las metodologías de selección.	medición de tensión de los últimos 6 meses disponibles al momento de su selección, donde se tomarán los clientes con mayor THD. La ASEP podrá designarle puntos de verificación a la empresa distribuidora, cuando así lo estime conveniente, y también podrá unificar las metodologías de selección. Se debe prever que el listado de clientes seleccionados contenga un porcentaje adicional definido (por ej. 15%) a fin de su posible utilización frente a la imposibilidad de realizar alguna de las mediciones seleccionadas. La distribuidora deberá suministrar el listado de los clientes seleccionados dos (2) meses antes del inicio de cada semestre.  Plazos: debido a que el criterio de selección de clientes depende de la adquisición de medidores de campaña de tensión con capacidad para medir THD, esta metodología de selección empezará a regir un semestre posterior a la implementación de los nuevos medidores. Los nuevos medidores de			

car  
m

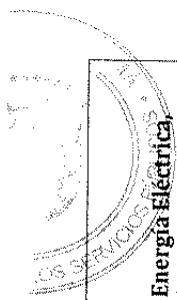




ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica. el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 50. El período de medición en cada sitio debe ser siete (7) días de registros corridos válidos. Las mediciones de distorsión armónica de tensión individual y la distorsión armónica de tensión total deberán ser realizadas en intervalos de 10 minutos y de acuerdo a la norma IEC 61000-4-7, debiendo registrar en forma conjunta la energía suministrada integrada en intervalos de 10 minutos.	<i>campaña de tensión estarán disponibles a partir de la campaña del segundo semestre de 2014."</i> Propone cambiar la redacción como sigue: "Cada medición debe ser instalada por días corridos y deberá contener como mínimo siete (7) días de registros válidos, o sea no menos de 1,008 registros de medición. Las mediciones de distorsión armónica de tensión individual y la distorsión armónica de tensión total deberán ser realizadas en intervalos de 10 minutos y de acuerdo a la norma IEC 61000-4-7, debiendo registrar en forma conjunta la energía suministrada integrada en intervalos de 10 minutos."			Se acepta el comentario de ENSA.
Artículo 55. Los Indicadores Globales por Interrupciones Permanentes controlados, a efectos de la determinación de las compensaciones a los clientes afectados, son los que se indican en los numerales a continuación:		Las penalizaciones por los indicadores ASAI y CAIDI se convierten en una doble sanción para las empresas por la misma incidencia. Incluso puede ocurrir que habiendo cumplido con los indicadores SAIDI y SAIFI, sea penalizada injustamente por el		Se advierte que, en atención a los comentarios recibidos en el artículo 23, los indicadores CAIDI y ASAI serán eliminados.

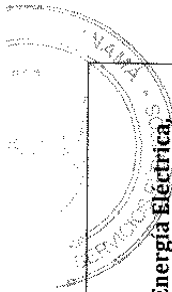
Def 07





ANEXO A				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>a) Si <math>SAIFI &gt; SAIFI_{límite}</math> y <math>SAIDI &lt; SAIDI_{límite}</math>, la fórmula de la compensación es:</p> $\text{Compensación} = \left[ \frac{SAIFI}{SAIFI_{límite}} \right] \times \left[ \frac{SAIDI}{SAIDI_{límite}} \right] \times \text{Costo de la energía no servida (B./kWh)}$		<p>indicador CAIDI.</p> <p>Además, las ecuaciones que calculan las penalizaciones no guardan una lógica del pago de sanción en concepto de energía no servida como en los casos del SAIDI y SAIFI. La calidad de servicio, confiabilidad, solo tiene dos indicadores importantes que se deben seguir: Duración anual de las Interrupciones (SAIDI) y Frecuencia anual de las Interrupciones (SAIFI), el resto de los indicadores son solo para seguimiento y son el resultado de estos dos. Además el CAIDI ya es penalizado en la Norma Comercial por medio de las interrupciones individuales donde se penaliza la duración de cada una.</p> <p>Propone eliminar las penalizaciones por CAIDI y ASAI porque ya están recogidas en los indicadores SAIDI y SAIFI. En su defecto y si el regulador dispusiera mantenerlo aún luego de analizados nuestros argumentos, solicitamos que sean utilizados solo como seguimiento hasta contar con estadísticas reales y que se adapten</p>		





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 56. Los Indicadores Individuales por Interrupciones Permanentes controlados, a efectos de la determinación de las compensaciones a los clientes afectados, son los que se indican en los numerales a continuación:  a) Para el SAIFIcl:  Compensación = $\frac{[(SAIFIcl - SAIFIlímite)/8760] \times SAIDI/SAIFI \times \text{Energía trimestral}}{\text{período del año anterior consumida por el cliente (kWh)} \times \text{Costo de la energía no servida (B/./kWh)}}$  b) Para el SAIDIcl:  Compensación = $\frac{[(SAIDIcl - SAIDIlímite)/8760] \times \text{Energía trimestral}}{\text{del año anterior consumida por el cliente (kWh)} \times \text{Costo de la energía no servida (B/./kWh)}}$	Propone cambiar la redacción como sigue:  Los Indicadores Individuales por Interrupciones Permanentes controlados, a efectos de la determinación de las compensaciones a los clientes afectados, son los que se indican en los numerales a continuación:  a) Para el SAIFIcl:  Compensación = $\frac{[(SAIFIcl - SAIFIlímite)/4380] \times SAIDIcl/SAIFIcl \times \text{Energía semestral}}{\text{para el mismo período del año anterior consumida por el cliente (kWh)} \times \text{Costo de la energía no servida (B/./kWh)}}$  b) Para el SAIDIcl:  Compensación = $\frac{[(SAIDIcl - SAIDIlímite)/4380] \times \text{Energía semestral}}{\text{para el mismo período del año anterior consumida por el cliente (kWh)} \times \text{Costo de la energía no servida (B/./kWh)}}$	al tipo de red que existe en Panamá.  Tal cual se explico en artículos anteriores se propone que el seguimiento sea anual y no trimestral porque la calidad de servicio se ve afectada por la temporalidad y se puede estar penalizando a las empresas, aún cumpliendo con los indicadores anuales de SAIFI y SAIDI.		En atención a los comentarios recibidos para el artículo 25, la evaluación de los Indicadores propuestos será anual, toda vez que es la práctica internacionalmente aceptada.

Def 07





ANEXO A				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>Artículo 57. Los Indicadores Individuales por Interrupciones Momentáneas controlados, a efectos de la determinación de las compensaciones a los clientes afectados, son los que se indican a continuación:</p> <p>Para el MAIFicl:</p> <p>Compensación = (MAIFicl - MAIFicl(límite) x (1/ MAIFicl(límite) x Energía promedio mensual del año anterior (kWh) x Costo de la energía no servida (B/./kWh)</p>	no servida (B/./kWh)	Propone la eliminación de este indicador como objeto de penalizaciones y utilizar solo como seguimiento hasta contar con estadísticas reales y que se adapten al tipo de red que existe en Panamá.		Luego de evaluar los comentarios recibidos, tal cual se indicó para los comentarios recibidos al artículo 27, se aumentarán las metas del indicador y el mismo no será penalizado los primeros cinco (5) años y 2 meses del Contrato de Concesión (años 2014, 2015, 2016, 2017, y 2018).
	<p>Artículo 58. El valor del Costo de la Energía no Servida a efectos de la determinación de las compensaciones a favor de los clientes será de 1.85 B/./kWh.</p>		El señor Cristóbal Samudio Carter considera que regulatoriamente es necesario unificar los valores que se utilizan para penalidades, como en la planificación y en los contratos de suministro, entre otros.	Respecto a los comentarios recibidos, los mismos no son razonables, toda vez que hace 15 años la ENS era sólo de \$1.50 y sólo se ha aumentado a \$1.85.

07



ANEXO A				
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
		<p>de cliente.</p> <p>Adicional a ello, en algunos casos, se establecen límites, ya sea a la compensación a pagar a cada cliente individual, ya sea al monto total que debe pagar la distribuidora en conceptos de compensaciones o penalizaciones.</p> <p>El costo de la ENS en Panamá parece por tanto elevado comparado con los costos que le puede ocasionar una interrupción a un cliente, y comparada con los valores utilizados en otros países.</p> <p>Igualmente, la limitación de la penalización o compensación global y/o individual es una práctica que se está extendiendo cada vez más. Por un lado evita incentivos perversos, y por otro, evita poner en peligro la viabilidad económica de las Distribuidoras.</p> <p>Propone revisar la utilización del criterio de ENS, por múltiples razonables del precio de la energía de su tarifa correspondiente. Por</p>	<p>penalizaciones serán ejecutadas mediante un proceso transparente, que disuada a los distribuidores a realizar las correspondientes ampliaciones y modificaciones necesarias. Para esto justamente se requieren criterios claros y transparentes, de no ser así el objetivo no se alcanzará.</p> <p>Máxime cuando se señala se exceptuarán de las compensaciones estipulada, los casos debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto la entidad reguladora.</p>	



ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 59. El incumplimiento del porcentaje de mejoras al Cliente individual, tendrá una penalización igual al promedio mensual de la facturación anual del cliente, para el año en que se debió cumplir con el porcentaje de mejoras estipulado por esta norma.	Propone modificar el contenido del Artículo por el siguiente:  "La distribuidora dará seguimiento anual al porcentaje de mejora del indicador SAIDI por cliente individual, no obstante, dicho valor no dará lugar a una compensación al cliente o penalización asociada."	ejemplo, para los clientes de BT, el coste podría ser de 2 veces la tarifa de baja tensión, y para los clientes de MT y AT, el coste de la ENS podría ser de 5 veces dicha tarifa y limitar la a cada cliente individual a un 10% de su facturación semestral.		Con relación al comentario recibido, se acepta la propuesta de eliminar las penalizaciones, pero las mismas serán sustituidas por un Plan de Inversiones en Mejoras que deberá efectuar la empresa y cuyo incumplimiento será objeto de penalización por la ASEP, conforme se indicó en los comentarios recibidos al artículo 30.

024  
07





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 77. La compensación que servirá de base para la determinación del crédito a favor de los clientes se calculará como:	Propone modificar la redacción para agregar que la compensación <u>durante el período de medición</u> que servirá de base para la determinación del crédito a favor de los clientes se calculará como...			Con respecto al comentario recibido, el mismo no es viable, en razón de que la redacción propuesta pudiera implicar que cualquier período de medición es válido, y la norma establece cantidades mínimas de lecturas de los parámetros medidos para que la medición pueda calificarse como válida.
Artículo 99. Con la finalidad de enviar a los cliente perturbadores las señales adecuadas y a efectos de asegurar la compatibilidad electromagnética del sistema de distribución eléctrica, la empresa distribuidora podrá trasladar al cliente perturbador, mediante una penalidad, el monto equivalente al total de las compensaciones que ésta haya concedido a los Clientes afectados. La penalización, no podrá superar en 5 veces el monto de la facturación mensual. En caso de superarse, la distribuidora podrá	Propone modificar la redacción para incluir lo siguiente: "Con la finalidad de enviar a los cliente perturbadores las señales adecuadas que incentiven a la solución de las perturbaciones causadas, y a efectos de asegurarla compatibilidad electromagnética del sistema de distribución eléctrica, la empresa distribuidora podrá trasladar al cliente perturbador, mediante una penalidad, el monto equivalente al total de las compensación es que ésta haya concedido a los Clientes afectados y los gastos en los que la empresa distribuidora haya incurrido en la determinación del cliente			Respecto al comentario de ENSA, no es viable cobrarle al cliente los gastos en los que la empresa distribuidora haya incurrido en la determinación del cliente perturbador (división de la red, reubicaciones y gastos operativos asociados), en razón de que es obligación de la distribuidora mantener sus redes eléctricas en condiciones de idoneidad técnica.

02/03/13





<div>ANEXO A</div> <div>Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013</div> <div>Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico</div>			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			

<p>solicitar a la ASEP la desconexión y por consiguiente la suspensión del suministro al Cliente perturbador. En el caso que el Cliente perturbador supere los Niveles de Emisión Individuales de Flicker y Armónicas simultáneamente, se deberá considerar la suma de las penalizaciones aplicables por cada tipo de perturbación a los fines del límite citado en el párrafo anterior. Una vez corregido el nivel de perturbación, el Cliente perturbador deberá solicitar por medio escrito una nueva medición, debiendo la distribuidora realizarla dentro de los 10 días hábiles de solicitada. En el caso que la remediación arroje valores dentro de los límites admisibles, se darán por cumplidas las acciones correctoras por parte del Cliente perturbador, discontinuándose la penalización en caso que se estuviera aplicando, a partir de la fecha y hora de la instalación de la medición de verificación. En el caso que se evidencie que el inconveniente no ha sido solucionado y se estuviera</p>	<p>perturbador (división de la red, reubicaciones y gastos operativos asociados).</p>		
--	---	--	--

001  
01





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
penalizando al Cliente perturbador, la distribuidora aplicará el nuevo valor de penalización determinado a partir de la fecha y hora de la instalación de la medición de verificación, notificando a la ASEP al respecto. Asimismo la empresa distribuidora podrá proceder con la desconexión del servicio eléctrico al Cliente perturbador, si el problema no es rectificado y comprobado con una nueva medición dentro de los 3 meses, a partir de que este haya recibido una notificación formal sobre el problema. El plazo anterior podrá ser extendido, si el cliente demuestra que el tiempo para la solución del problema es mayor.				
Artículo 107. Las empresas distribuidoras deberán informar, por el medio que se les solicite, a la ASEP, el desempeño del sistema de distribución, en términos de los indicadores de confiabilidad, variaciones en los niveles de tensión, presencia del efecto de parpadeo, y niveles de armónicas existentes; indicando los incumplimientos de los indicadores			El señor Cristóbal Samudio Carter indica que deben estar a disposición de los usuarios y de cualquier interesado en analizar dicha información, que debe ser pública. Esta información debe estar dispuesta en la página web de los distribuidores, en tiempo y forma que señala la norma de calidad en comento.	Respecto al comentario recibido, se advierte que la ASEP pone a disposición del público, en su página web, las estadísticas anuales del sector eléctrico, entre las cuales se encuentran las normas de calidad técnica y demás.

Def. 99





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
establecidos por esta norma y lo establecido en el contrato de concesión.				
Artículo 108. Las empresas distribuidoras deberán mantener los registros detallados de todas las interrupciones (Permanentes y Momentáneas) y mediciones (Tensión-Armónicas-Parpadeo), requeridas por la presente norma, en caso de que estas sean solicitadas por la ASEP. Esta información estará disponible para cualquier interesado, que así la solicite a la ASEP.			El Ministerio de Economía y Finanzas solicita que se incluya "disponible..." en la página web".	Respecto al comentario recibido, se advierte que la ASEP pone a disposición del público, en su página web, las estadísticas anuales del sector eléctrico, entre las cuales se encuentran las normas de calidad técnica y demás.
Artículo 109. Informe de las Interrupciones Relevantes. Las empresas distribuidoras, deberán informar a la ASEP de todas las Interrupciones Relevantes, dentro del lapso de una (1) hora después de que las mismas sean del conocimiento de la empresa, vía correo electrónico a la lista de personas que le indique la ASEP. Se clasifican como Interrupciones Relevantes, aquellas cuyo tiempo estimado de reparación sea mayor	Propone modificar la redacción como sigue:  Informe de las Interrupciones Relevantes. Las empresas distribuidoras, deberán informar a la ASEP de todas las Interrupciones Relevantes, dentro del lapso de una (1) hora después de que las mismas sean del conocimiento de la empresa, vía correo electrónico a la lista de personas que le indique la ASEP.  Se clasifican como Interrupciones			Con relación a los comentarios recibidos, en razón de que ya la ASEP tiene publicada una Resolución sobre este tema, el artículo solamente mencionará que el Informe de las Interrupciones Relevantes, se efectuará de acuerdo con lo estipulado por la Resolución vigente de la ASEP.

Def Q1

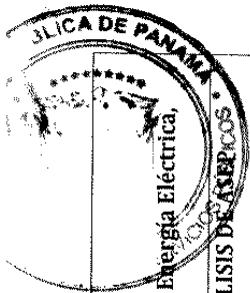




ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>de cuatro (4) horas, y afecte a más de 5,000 clientes en las Áreas Urbana y Suburbana, o afecte a más de 700 clientes en las Áreas Rural Concentrada y Apartada.</p> <p>Igualmente, clasifican como Interrupciones Relevantes aquellos clientes, circuitos, y poblaciones que la ASEP clasifique como tales, y sean comunicadas a las distribuidoras en tiempo oportuno, independientemente de los parámetros señalados en el párrafo anterior.</p> <p>El correo electrónico mediante el cual se reportan las Interrupciones Relevantes, deberá contener la información siguiente:</p> <p>1 Hora que ocurrió la interrupción del servicio eléctrico</p> <p>2 Lugar poblado o sectores afectados</p> <p>3 Causa de la interrupción</p> <p>4 Estimado de las cantidad de clientes afectados</p> <p>5 Estimado de tiempo para la reparación del daño o momento</p>	<p>Relevantes, aquellas cuyo tiempo estimado de reparación sea mayor de cuatro (4) horas, y afecte a más de 5,000 clientes en las Áreas Urbana y Suburbana, o en el caso de las áreas Rural Concentrada o Rural Dispersa su tiempo estimado de reparación sea mayor a doce (12) horas y afecte a más de 1500 clientes.</p> <p>Igualmente, clasifican como Interrupciones Relevantes, aquellos clientes, circuitos, y poblaciones que la ASEP clasifique como tales, y sean comunicadas a las distribuidoras en tiempo oportuno, independientemente de los parámetros señalados en el párrafo anterior.</p> <p>El correo electrónico mediante el cual se reportan las Interrupciones Relevantes, deberá contener la información siguiente:</p> <p>1. Hora que ocurrió la interrupción del servicio eléctrico</p> <p>2. Lugar poblado o sectores afectados</p> <p>3. Causa de la interrupción, de haberse identificado para ese momento</p>			

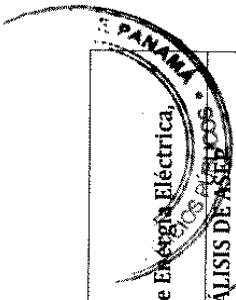
07





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
restablecimiento del servicio 6 Nombre de la persona responsable que envía el correo electrónico	4. Estimado de la cantidad de clientes afectados 5. Estimado de tiempo para la reparación del daño o restablecimiento del servicio 6. Nombre de la persona responsable que envía el correo electrónico.		
Artículo 110. Informe mensual de las interrupciones del servicio. El informe mensual deberá ser entregado a la ASEP antes del día 16 (o próximo día hábil) del mes siguiente, e incluir la información siguiente:  Número total de interrupciones permanentes por área. Número total de interrupciones permanentes en la Concesión. Número total de interrupciones momentáneas por área. Número total de interrupciones momentáneas en la Concesión. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones permanentes) por áreas. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones	Solicita que se elimine este Artículo.		Respecto a la propuesta de ENSA, la misma no es viable, ya que la ASEP, de acuerdo con la Ley 26 de 1996 y la Ley 6 de 1997 puede solicitar toda la información que estime conveniente, para facilitar sus funciones de fiscalizador del servicio público de electricidad.  En cuanto al comentario del señor Samudio, se advierte que la ASEP pone a disposición del público, en su página web, las estadísticas anuales del sector eléctrico, entre las cuales se encuentran las normas de calidad técnica y demás.





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
<p>permanentes) en la Concesión. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones momentáneas) por áreas. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones momentáneas) en la Concesión. Cantidad total de clientes-hora interrumpidos (interrupciones permanentes) por áreas. Cantidad total de clientes-hora interrumpidos (interrupciones permanentes) en la Concesión. El indicador Individual MAIFIcl por Cliente. Informe detallado de los créditos a favor de los clientes por incumplimientos del indicador MAIFIcl.</p>			
	<p>Artículo 111. <b>Informe Anual.</b> Las empresas distribuidoras deberá remitir un informe anual (enero-dic.), antes que finalice el mes de enero del año siguiente, que incluya la información siguiente:</p> <p>1. Número total de interrupciones permanentes por área. 2. Número total de interrupciones</p>	<p>Solicita modificarlo a Informe Semestral.</p> <p><b>Artículo 111. Informe Semestral.</b> Las empresas distribuidoras deberá remitir un informe semestral (junio y diciembre.), antes que finalice el mes de julio del año en curso y el mes de enero del año siguiente</p>	<p>La propuesta presentada por ENSA no es aceptable, en razón de que la ASEP, de acuerdo con la Ley 26 de 1996 y la Ley 6 de 1997, puede solicitar toda la información que estime conveniente, para facilitar sus funciones de fiscalizador del servicio público de electricidad.</p>

del  
M



ANEXO A			
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013			
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			

permanentes en la Concesión.	(respectivamente),que incluya la información siguiente:		
3. Número total de interrupciones momentáneas por área.			
4. Número total de interrupciones momentáneas en la Concesión.			
5. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones permanentes) por áreas.			
6. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones permanentes) en la Concesión.			
7. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones momentáneas) por áreas.			
8. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones momentáneas) en la Concesión.			
9. Cantidad total de clientes-hora interrumpidos (interrupciones permanentes) por áreas.			
10. Cantidad total de clientes-hora interrumpidos (interrupciones permanentes) en la Concesión.			
11. Los Indicadores Globales SAIFI, SAIDI, CAIDI y ASAI por área.			
12. Los Indicadores Individuales SAIFIcl, SAIDIcl, CAIDIcl y ASAIcl por Cliente.			
13. Informe detallado de los créditos a favor de los clientes			



<div>ANEXO A</div> <div>Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013</div> <div>Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico</div>				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
por incumplimientos de la norma.  Este informe anual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.				
Artículo 112. <b>Registros a disposición de la ASEP.</b> La empresa distribuidora deberá también mantener registros detallados de cada interrupción a ser suministrados a la ASEP en caso de que esta lo solicite.			El señor Cristóbal Samudio Carter señala que es preocupante que esta información solo esté disponible para el regulador. Esta información que forma parte del servicio de interés público que presta una empresa privada debiese ser de acceso público. Sin embargo, tal como se verifica en la redacción se señala que "la empresa distribuidora deberá también mantener registros detallados de cada interrupción a ser suministrados a la ASEP en caso de que esta lo solicite".  Vale la pena señalar que se solicita "acompañar los comentarios con la documentación técnica que respalda la posición, en caso de ser necesario". Esto es virtualmente	En referencia al comentario del señor Samudio, se le indica que la ASEP pone a disposición del público, en su página web, las estadísticas anuales del sector eléctrico, entre las cuales se encuentran las normas de calidad técnica y demás.



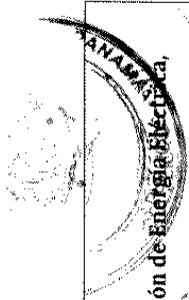


ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP

			imposible toda vez que gran parte de la información del servicio público de distribución no está disponible para que todos los interesados participen de la mejor forma. Consideramos que este proceso de consulta pública sería más enriquecedor y que al final esto sería ganancia para todos, usuarios y las empresas que presentan el servicio de distribución.	
SECCIÓN IX.6.4 BASE METODOLOGICA. (Artículo 118)	Para el desarrollo de la nueva base metodológica, solicitamos se incluya lo siguiente:			Con relación a la propuesta de ENSA, la misma no es aceptable, en razón de que el tema de la Base Metodológica no es parte de la presente Consulta Pública.
COMENTARIOS VARIOS			La Secretaría Nacional de Energía indica que los resultados de las mediciones, verificaciones, conformidades y no conformidades deberían ser difundidas, por ejemplo, en los periódicos. Al igual que el seguimiento de indicadores y compensaciones.	Respecto al comentario recibido, se indica que la ASEP pone a disposición del público, en su página web, las estadísticas anuales del sector eléctrico, entre las cuales se encuentran las normas de calidad técnica y demás.
COMENTARIOS VARIOS			El señor Cristóbal Samudio Carter considera que se debe regular en	En cuanto al comentario recibido, se debe tener presente que el cliente

A C





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEEP
			pro de mecanismos que permitan minimizar la asimetría en la información. En este sentido se requiere dar la posibilidad al consumidor como mínimo, el derecho a instalar a su cargo un sistema de registro de medida de incidencias de calidad de servicio, debidamente sellado, marcado y estampado, con el objeto de confrontar los valores aportados por las empresas distribuidoras. La instalación y el proceso de sellado de este sistema deberá contar con el previo acuerdo de ambas partes, adoptado por escrito. En caso de discrepancias, deberá resolver el órgano regulador tales casos.	puede instalar dentro de sus instalaciones, por lo que podría, a su costo, instalar medición de calidad.
COMENTARIOS VARIOS			La Universidad Tecnológica de Panamá indica que más que comentar artículo por artículo de las normas propuestas han creído más conveniente hacer observaciones de fondo y concepto.	Toda vez que no se comenta ningún artículo específico de la norma propuesta, los comentarios recibidos no pueden ser analizados.
			La Universidad Tecnológica de Panamá indica que la propuesta deberá declarar en forma explícita	Respecto al comentario recibido, se advierte que la norma indica que el servicio puede ser interrumpido





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
			las características esperadas del suministro eléctrico para que taxativamente se señale que el suministro eléctrico no será ininterrumpido.	varias veces al año.
			La Universidad Tecnológica de Panamá indica que cuando ocurren interrupciones, la característica natural obliga a la aparición de transitorios en los cuales el voltaje de suministro puede hacer excursiones momentáneas por fuera de los rangos permitidos en el estado estable y ello no significará incumplimiento a las Normas de Calidad.	En cuanto al comentario recibido, se indica que la medición de voltaje regulatoria es un promedio de miles de lecturas promediadas cada 15 minutos, por lo cual los transitorios (duración menor de 1 segundo) no pueden afectar la medición de voltaje solicitada por la presente norma. Los medidores electrónicos de voltaje, toman más de 500 lecturas de voltaje por segundo.
			La Universidad Tecnológica de Panamá indica que el prestador, por estos fenómenos transitorios, no asumirá el resarcimiento por daños, pérdida de productos, bases de datos, daños a software u otros a causa de perturbaciones transitorias en el voltaje.	Respecto al comentario recibido, se señala que si un cliente llegase a probar técnicamente que los artefactos que él alega que se le han dañado, ha sido por efectos transitorios de las redes eléctricas del distribuidor, el mismo tiene la obligación de resarcir al cliente.
			La Universidad Tecnológica de Panamá indica que:	Los comentarios recibidos no guardan relación la norma objeto de la presente Consulta Pública.

0221  
27.





ANEXO A				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
			<ul style="list-style-type: none"><li>los equipos trifásicos que requieran la existencia, durante su operación, de las tres fases y un desbalance de fases reducido, deberán contar con protectores de desbalance o pérdida de fases. El prestador no asumirá los daños que ocurran por este concepto particularmente por desbalance de fases, pérdida de una fase u operación monofásica.</li><li>los equipos trifásicos que requieran una secuencia de fases dada deberán contar con un dispositivo de protección contra inversión de secuencia.</li><li>para los equipos que la industria eléctrica ha reconocido como sensibles, especialmente los electrónicos, es responsabilidad del cliente dotarlos de acondicionadores de voltaje y protectores de</li></ul>	

Def. M





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
COMENTARIOS VARIOS			<p>sobre tensión. (Artículo 285 RIE 2008)</p> <p>La Universidad Tecnológica de Panamá indica que, por otra parte, no es honrado transmitir la idea equivocada de que el suministro eléctrico será ininterrumpido y que las interrupciones fatalmente dañan equipos. Lo último solo es cierto cuando el cliente no es ilustrado acerca de su deber de protección para con sus propios equipos y se alienta a responsabilizar al distribuidor de cuanto daño ocurre en los equipos del cliente.</p>	<p>Respecto al comentario recibido, es conveniente indicar, aun cuando el mismo no guarda relación con el objeto de la Consulta Pública, que la Norma de Calidad del Servicio Técnico, en su contenido, no indica que el suministro eléctrico será ininterrumpido y tampoco que las interrupciones dañan los equipos.</p>
			<p>La Universidad Tecnológica de Panamá solicita incluir en la norma parte de una normativa de la empresa comparadora PG&amp;E:</p> <p>b. <i>Excepciones para los Límites de Voltaje – El voltaje puede estar fuera de los límites especificados cuando las variaciones:</i> (1) <i>Proviene de la acción de los elementos;</i></p>	<p>Se rechaza el comentario, en razón de que la medición de voltaje regulatoria es un promedio de miles de lecturas promediadas cada 15 minutos, por lo cual las excepciones listadas no aplican a la presente norma. Además la norma permite hasta un 5% de incumplimiento de los niveles de tensión, sin penalización.</p>

Def Q





ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
			(2) Son fluctuaciones infrecuentes que no exceden los 5 minutos de duración;  (3) <u>Proviene de las interrupciones del servicio:</u> (4) Proviene de la separación temporal de partes del sistema del sistema principal; (5) Son por causa más allá del control de PG&E	
			La Universidad Tecnológica de Panamá solicita c. Debe ser reconocido que a causa de condiciones más allá del control de P&G o el cliente, o ambos, habrá infrecuentes y limitados períodos de tiempo cuando ocurrirán voltajes sostenidos fuera de los rangos del voltaje de servicio. Los equipos pueden no operar satisfactoriamente, y los dispositivos de protección pueden operar para proteger	Se rechaza el comentario, la norma en su Artículo 64, permite hasta un 5% de incumplimiento de los niveles de tensión, sin penalización.

Def 07






ANEXO A Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP

			<p>el equipo.</p> <p>La Universidad Tecnológica de Panamá solicita</p> <p>d. <u>El voltaje sostenido de suministro estará sujeto a excursiones momentáneas menores y transitorias que puedan ocurrir en la operación normal del sistema de PG&amp;E. Sujeto a las limitaciones de C.1</u> arriba el balance de voltaje entre fases será mantenido por PG&amp;E tan cerca como sea práctico a 2.5 % de desviación máxima del voltaje promedio entre las fases.</p>	<p>Se rechaza el comentario, en razón de que esta norma no regula el tema del desbalance de voltaje entre las fases, ya que la norma ANSI respectiva no establece un límite definido, y hace recomendaciones entre 0 y 3.0 %, o entre 0 y 4.0%.</p>
			<p>La Universidad Tecnológica de Panamá solicita</p> <p>e. <u>Donde la operación del equipo del solicitante requiere una regulación de voltaje inusual u otro control estricto de voltaje más allá del que es suplido por P&amp;G en la operación normal de sus sistema, el solicitante a su propio costo es responsable por instalar, poseer, operar y</u></p>	<p>Respecto a este comentario, se advierte que el mismo no guarda relación con la norma objeto de la presente Consulta Pública.</p>

Det  
07.





CA DE PANAMA  
DE LOS SERVICIOS

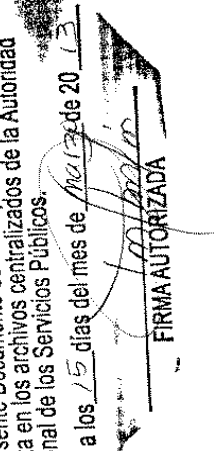
ANEXO A

Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.020-12 para la propuesta de adición del Título IX al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Técnico

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
			<i>mantener cualquier equipo especial o auxiliar en el lado de carga del punto de conexión tal como sea considerado necesario por el solicitante.</i>	

El presente Documento es fiel copia de su Original Según  
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad  
Nacional de los Servicios Públicos.  
Dado a los 15 días del mes de marzo de 2013



FIRMA AUTORIZADA





**ANEXO B**  
**RESOLUCIÓN AN No.6001-ELEC**  
**DE 13 DE MARZO DE 2013**



**REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN**  
**DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

**TÍTULO IX:**

**NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**

**MARZO - 2013**

*da.*





CONTENIDO

CAPÍTULO IX.1: GENERALIDADES 4

CAPÍTULO IX.2: PARÁMETROS TÉCNICOS A CUMPLIR POR LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS. 5

SECCIÓN IX.2.1 CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS. 6

SECCIÓN IX.2.2 CONFIABILIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO. 6

IX.2.2.1 Indicadores Globales 8

IX.2.2.2 Indicadores Individuales por Cliente 9

IX.2.2.3 Obligaciones técnicas de las distribuidoras y su Sistema Telecontrolado 10

IX.2.2.4 Mejoras a los Clientes "Peor Servidos" 11

SECCIÓN IX.2.3 NIVELES DE TENSIÓN. 12

IX.2.3.1 Límites admisibles 12

IX.2.3.2 Campaña de Medición 12

IX.2.3.3 Indicadores Globales de Producto Técnico acerca de la Campaña de Medición 13

SECCIÓN IX.2.4 EFECTO DE PARPADEO ( FLICKER). 14

IX.2.4.1 Indicador del Efecto de Parpadeo 15

IX.2.4.2 Mediciones 15

SECCIÓN IX.2.5 ARMÓNICAS. 16

IX.2.5.1 Límites admisibles 16

IX.2.5.2 Mediciones 17

CAPÍTULO IX.3: COMPENSACIONES Y PENALIZACIONES POR DESVIACIONES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO. 17

SECCIÓN IX.3.1 INDICES DE CONFIABILIDAD. 17

IX.3.1.1 Indicadores 17

IX.3.1.2 Valoración de las reducciones tarifarias a favor de los Clientes. 17

IX.3.1.2.1 Para los Indicadores Globales por ÁREA e Interrupciones Permanentes. 18

IX.3.1.2.2 Para los Indicadores Individuales por Cliente, por ÁREA e Interrupciones Permanentes. 18

IX.3.1.2.3 Para los Indicadores Individuales por Cliente, por ÁREA e Interrupciones Momentaneas. 19

SECCIÓN IX.3.2 NIVELES DE TENSIÓN 20

IX.3.2.1 Indicador 20

IX.3.2.2 Reducción Tarifaria 20

SECCIÓN IX.3.3 EFECTO DE PARPADEO 23

IX.3.3.1 Indicador 23

IX.3.3.2 Reducción tarifaria 23

SECCIÓN IX.3.4 ARMÓNICAS 24

IX.3.4.1 Indicador 24

IX.3.4.2 Reducción tarifaria 24

CAPÍTULO IX.4 PARÁMETROS TÉCNICOS A CUMPLIR POR LOS CLIENTES 26

Cal.





SECCIÓN IX.4.1 INTRODUCCIÓN 26

SECCIÓN IX.4.2 EFECTO DE PARPADEO 26

IX.4.2.1 Indicador 26

IX.4.2.2 Límites 26

IX.4.2.3 Mediciones a los clientes 27

SECCIÓN IX.4.3 ARMÓNICAS 27

IX.4.3.1 Indicador 28

IX.4.3.2 Límites 29

IX.4.3.3 Mediciones a los clientes 30

CAPÍTULO IX.5 PENALIZACIONES POR INYECCIÓN DE DISTURBIOS ELÉCTRICOS 30

SECCIÓN IX.5.1 EFECTO DE PARPADEO (FLICKER) 30

SECCIÓN IX.5.2 DISTORSION ARMONICA 31

CAPÍTULO IX.6 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A LA ASEP 32

SECCIÓN IX.6.1 INFORMACIÓN DE CONFIABILIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO. 33

IX.6.1.1 Informe de las Interrupciones Relevantes. 33

IX.6.1.2 Informe mensual con las interrupciones del servicio 33

IX.6.1.3 Informe Anual 34

IX.6.1.4 Registros a disposición de la ASEP 34

SECCIÓN IX.6.2 INFORMACIÓN DE LOS NIVELES DE TENSIÓN. 35

IX.6.2.1 Un informe trimestral 35

IX.6.2.2 Registros a disposición de la ASEP 35

SECCIÓN IX.6.3 INFORMACIÓN DEL EFECTO DE PARPADEO Y DE LAS ARMÓNICAS. 35

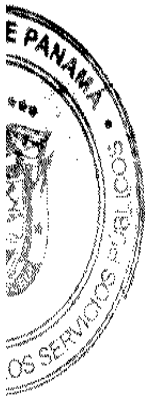
IX.6.3.1 Informe trimestral 35

IX.6.3.2 Registros a disposición de la ASEP 37

SECCIÓN IX.6.4 BASE METODOLOGICA. 37

*Def.*





## NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO

### CAPÍTULO IX.1: GENERALIDADES.

Artículo 1. Las empresas distribuidoras, deberán realizar el suministro de la energía eléctrica, en forma adecuada, con la finalidad de mantener un nivel adecuado de satisfacción en los clientes.

Artículo 2. La calidad del servicio técnico al cliente al cual deben ajustarse las empresas distribuidoras, se establece en la presente norma, como así también las compensaciones (créditos a favor del cliente) que deberán otorgar a los clientes afectados en los casos en que se verifiquen incumplimientos específicos a las mismas, a favor de los clientes.

Artículo 3. Estas normas contienen dos tipos de indicadores, a efectos de darle seguimiento a la Calidad Técnica que prestan las empresas distribuidoras, a saber: a) Aquellos vinculados a prestaciones garantizadas a cada Cliente en forma individual; b) Aquellos que se corresponden con indicadores globales.

Artículo 4. En caso de verificarse incumplimientos individuales en los niveles de Calidad Técnica a cada Cliente, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, mediante créditos en la facturación del mismo.

Artículo 5. En caso de verificarse incumplimientos en los niveles Globales de Calidad Técnica, la empresa distribuidora deberá acumular anualmente las penalizaciones en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

Artículo 6. Las empresas distribuidoras deberán considerar como **Reclamo**, toda comunicación del cliente con la empresa, ya sea en forma verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, y por los medios que la distribuidora estime conveniente, a través de las cuales el cliente les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa. En caso de que el cliente exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa deberá clasificar como reclamo, cada uno por separado. La ASEP se reserva el derecho de solicitar a las empresas la implementación de medios específicos de recepción de reclamos.

Artículo 7. Cuando en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad técnica, las compensaciones sean menores al centésimo de balboa, se deberá acumular dicha compensación hasta que las mismas puedan ser aplicadas con valores mayores al centésimo y las diferencias que no se puedan aplicar se deberán seguir acumulando.

Artículo 8. Las empresas distribuidoras deben tener disponible para los clientes, una línea telefónica gratuita 1-800 las 24 horas y los 365 días del año, tanto para las llamadas por medio de la telefonía fija, como para las llamadas por medio de la telefonía celular.

*Cref*





ANEXO B

Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

Artículo 9. Los casos que la ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.

Artículo 10. La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley 6 de 3 de Febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora incumpla con alguna o varias de las exigencias establecidas en la presente norma.

Artículo 11. Definiciones:

**Armónicas:** Son componentes de frecuencia que son múltiplos enteros de la frecuencia fundamental de la onda sinusoidal ideal de 60Hz.

**Compatibilidad Electromagnética:** Se refiere al funcionamiento apropiado y satisfactorio de un equipo eléctrico bajo características eléctricas dadas.

**Disturbios Eléctricos:** Se refiere a perturbaciones que un cliente inyecta a las redes de distribución, tales como el Efecto de Pardadeo y las Armonicas, por mencionar los más comunes.

**Efecto de Parpadeo (FLICKER):** Es una variación rápida y cíclica del voltaje, que causa una fluctuación correspondiente en la luminosidad de las lámparas a una frecuencia detectable por el ojo humano.

**Emisión:** Se refiere a las perturbaciones eléctricas producidas por una carga, que se propagan al sistema eléctrico de potencia, al cual esta conectada la carga.

**Reclamo:** Toda comunicación del cliente con la empresa, ya sea verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, y por los medios que la distribuidora estime conveniente, donde el cliente les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa.

**THD:** Representación global de la distorsión de un voltaje que toma en cuenta el conjunto de armónicos que afectan la onda fundamental.

**$\Delta V/V * 100\%$ :** Es la variación de tensión relativa en porcentaje donde V es la tensión sin perturbación y  $\Delta V$  es la variación de tensión cuando hay perturbación, registrada en cada periodo del registro.

## CAPÍTULO IX.2: PARÁMETROS TÉCNICOS A CUMPLIR POR LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS.

Artículo 12. Será de exclusiva responsabilidad de las empresas distribuidoras prestar el servicio público de distribución de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio, acorde con los parámetros e indicadores establecidos en la presente norma.

Para ello deberán realizar los trabajos e inversiones necesarios de forma tal de asegurar la prestación del servicio con la calidad indicada.

Artículo 13. Las exigencias referentes a la Calidad del Servicio establecidas en la presente norma deberán ser de aplicación para todos los tipos de Clientes y Grandes Clientes, incluidos aquellos





ANEXO B

Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

que solo utilicen las redes de las empresas distribuidoras para acceder a un mercado o para adquirir energía en forma directa a través de un generador (carga por uso).

Artículo 14. Los incumplimientos a los indicadores individuales por cliente establecidos, se traducirán en un crédito que será aplicado a la factura del cliente afectado, cada vez que ocurran incumplimientos individuales a la norma, teniendo en cuenta que lo abonado por los mismos en concepto del suministro recibido esta asociado a una determinada calidad de dicha prestación.

Artículo 15. La empresa concesionaria, salvo las excepciones a las obligaciones establecidas en el contrato de concesión, deberá en todo momento asegurar la satisfacción de la demanda de energía de sus clientes, asegurando en los mercados contractual y ocasional las fuentes de suministro que le permitan continuar ininterrumpidamente la prestación del servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica.

Artículo 16. Las condiciones de Calidad del Servicio especificadas en el presente documento se corresponden con un nivel estándar de la prestación. En caso de que algún cliente requiriese cualquier otra condición de calidad de servicio superior a la contemplada, se deberán acordar entre las partes las condiciones particulares de calidad, mediante la celebración de contratos.

#### SECCIÓN IX.2.1 CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS.

Artículo 17. Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de la clasificación de las áreas siguiente:

**Área Urbana:** son aquellos corregimientos que tienen más de 15,000 clientes.

**Área Sub urbana:** son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 5,000 clientes.

**Área Rural Concentrada:** son aquellos corregimientos que entre 4,999 y 2,000 clientes.

**Área Rural Dispersa:** son aquellos corregimientos que menos de 2,000 clientes.

Artículo 18. La clasificación de las áreas para cada año se determinará según la cantidad de clientes que tenga cada corregimiento al día 15 de diciembre del año anterior.

#### SECCIÓN IX.2.2 CONFIABILIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO.

Artículo 19. La calidad del servicio eléctrico, en lo que respecta a la confiabilidad, se evaluará sobre la base de la cantidad y la duración (frecuencia) de las interrupciones a los clientes.





Artículo 20. Se registrarán todas las interrupciones del suministro eléctrico que afecten a los clientes, y las mismas se dividirán en dos grupos.

a) **INTERRUPCIONES PERMANENTES:** son aquellas interrupciones cuya duración sea igual o mayor de tres (3) minutos.

b) **INTERRUPCIONES MOMENTÁNEAS:** son aquellas interrupciones cuya duración sea menor de tres (3) minutos e igual o mayor al periodo de tiempo del ciclo completo del recierre instantáneo, el cual se encuentra en el orden de los 20-40 ciclos.

Artículo 21. Para el cálculo de los Indicadores Globales se utilizarán sólo las Interrupciones Permanentes. Para el cálculo de los Indicadores Individuales se utilizarán las Interrupciones Permanentes y las Interrupciones Momentáneas.

IX.2.2.1 Indicadores Globales

Artículo 22. Para las Interrupciones Permanentes y por Área, se calcularán anualmente los índices siguientes:

- **SAIFI** = Cantidad promedio de interrupciones por cliente, por año, por área.

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n Qfs_i}{Qtotal}$$

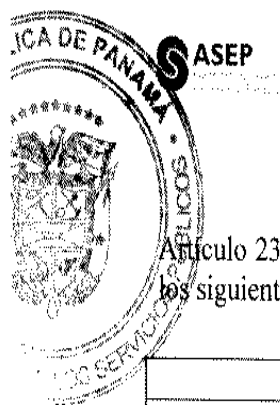
- **SAIDI** = Tiempo total promedio de interrupción por cliente, por año, por área.

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n Qfs_i \times Tfs_i}{Qtotal}$$

donde,

- $Qfs_i$  = Cantidad de clientes interrumpidos
- $Qtotal$  = Número total de clientes en el área
- $Tfs_i$  = Duración de cada interrupción
- $n$  = número de interrupciones en el período





Artículo 23. Los límites máximos que se establecen como metas de cumplimiento, por Área son los siguientes:

Indicador	METAS DE CUMPLIMIENTO			
	ÁREA RURAL DISPERSA	ÁREA RURAL CONCENTRADA	ÁREA SUBURBANA	ÁREA URBANA
SAIFI	16 / año	14 / año	12 / año	10 / año
SAIDI	43.80 horas/año	36.70 horas/año	26.30 horas/año	15.00 horas/año

Artículo 24. Los incumplimientos de las metas de cumplimiento arriba estipuladas, conllevan penalizaciones las cuales la empresa distribuidora deberá acumular anualmente en un fondo para inversiones de mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.

IX.2.2.2 Indicadores Individuales por Cliente.

Artículo 25. Para las Interrupciones Permanentes, se calcularán anualmente los índices o indicadores individuales por cliente SAIFIcl y SAIDIcl, aplicados para cada cliente individual y de acuerdo al área donde se ubique:

$$SAIFIcl = \sum_{i=1}^n Interrupciones$$

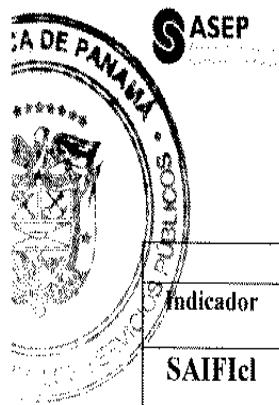
$$SAIDIcl = \sum_{i=1}^n Tiempo_{(i)}$$

SAIFIcl = Cantidad de interrupciones por cliente, por año, por área.  
SAIDIcl = Tiempo total de interrupción por cliente, por año, por área.

n = Cantidad de Interrupciones Permanentes.  
Tiempo (i) = Duración en minutos/horas de la interrupción i-esima.

Los límites máximos que se establecen como metas de cumplimiento por año, por Cliente son los siguientes:





Indicador	METAS DE CUMPLIMIENTO POR CLIENTE POR AÑO			
	ÁREA RURAL DISPERSA	ÁREA RURAL CONCENTRADA	ÁREA SUBURBANA	ÁREA URBANA
SAIFlcl	16 / por año	14 / por año	12 / por año	10 / por año
SAIDlcl	43.80 horas/por año	36.70 horas/por año	26.30 horas/por año	15.00 horas/por año

Artículo 26. Las Interrupciones Momentáneas, se calcularán mensualmente, iniciando el 1 de enero de 2015, por medio del indicador MAIFlcl, por cliente y por área; sin penalización hasta el 31 de diciembre de 2018.

Las Interrupciones Momentáneas, se calcularán mensualmente con penalización iniciando el 1 de enero de 2019, por medio del indicador MAIFlcl, por cliente y por área.

Los límites máximos que se establecen como metas de cumplimiento, dependiendo del área donde se ubique el cliente, son las siguientes:

Indicador	METAS DE CUMPLIMIENTO POR CLIENTE POR MES, INICIANDO EL 1 DE ENERO DE 2019			
	ÁREA RURAL DISPERSA	ÁREA RURAL CONCENTRADA	ÁREA SUBURBANA	ÁREA URBANA
MAIFlcl	20 / mes	16 / mes	12 / mes	8 / mes

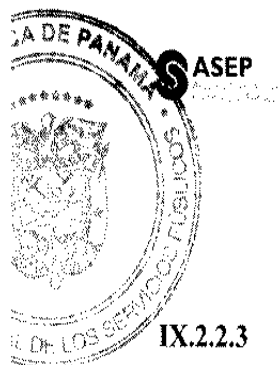
$$MAIFlcl = (\sum_{i=1}^n Interrupciones - Momentaneas) \times K$$

$MAIFlcl$  = Cantidad de Interrupciones Momentáneas por cliente, por mes, por área.  
 $n$  = Cantidad de Interrupciones Momentáneas.

$K$  = Constante que será determinada por la ASEP, dentro del rango de 0.75 a 1.00.

Artículo 27. Los incumplimientos de las metas de cumplimiento arriba estipuladas conllevan penalizaciones en forma de créditos a favor de los clientes afectados, de acuerdo con lo estipulado en la presente norma.





#### IX.2.2.3 Obligaciones técnicas de las distribuidoras y su Sistema Telecontrolado.

Artículo 28. Se establecen como obligaciones técnicas de las empresas distribuidoras y su sistema telecontrolado, iniciando el 1 de enero de 2015, las siguientes:

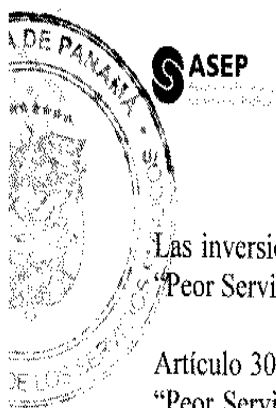
- a) Los tiempos muertos de prueba de cierre de los interruptores de circuito de media tensión en las subestaciones, deberán ser reportados a la ASEP y obtener la no objeción de la misma.
- b) Todos los interruptores automáticos con funciones de recierre o no, instalados en las líneas de distribución, deberán estar comunicados con el Sistema Telecontrolado de la empresa en tiempo real.
- c) Todas las aperturas, ya sean del tipo instantáneo o temporizada, que efectúen los interruptores de circuito de alta y media tensión en las subestaciones, y los interruptores automáticos con funciones de recierre o no, instalados en las líneas de media tensión de distribución, deberán ser registradas automáticamente en el "Logger" o archivo secuencial de eventos del Sistema Telecontrolado de la empresa distribuidora.
- d) Toda la data del "Logger" o archivo secuencial de eventos del Sistema Telecontrolado de la empresa distribuidora, deberá guardarse por un período mínimo de treinta y seis (36) meses.

#### IX.2.2.4 Mejoras a los Clientes "Peor Servidos".

Artículo 29. Se establece la clasificación de Clientes "Peor Servidos", a los cuales anualmente (de marzo a febrero), las empresas distribuidoras deberán realizar inversiones en mejoras a la calidad del servicio eléctrico de estos clientes que han calificado como clientes "peor servidos", de acuerdo con la cantidad anual de horas de interrupciones del suministro eléctrico o indicador SAIDI<sub>el</sub>, del año anterior, y de acuerdo con la cantidad mínima de horas por año de SAIDI<sub>el</sub> para que un cliente califique como "Peor Servido".

*Jaf*





Las inversiones en mejoras de parte de las distribuidoras, para los clientes que califiquen como “Peor Servidos” iniciarán a partir del 1 de marzo de 2015.

Artículo 30. Antes del 16 de enero del año en curso, se deberán tener identificados los clientes “Peor Servidos” del año anterior; y antes del 22 de febrero del año en curso, debe enviarse a la ASEP el listado de clientes “Peor Servidos” junto con el programa de inversiones en mejoras para estos clientes. El programa de mejoras deberá ejecutarse de marzo del año en curso hasta el mes de febrero del año siguiente. La ASEP dará seguimiento a los programas de inversiones, para verificar el cumplimiento de los mismos.

El proceso antes mencionado se realizará anualmente.

Los límites mínimos para que un cliente califique como un Cliente “Peor Servido”, se indican en el cuadro a continuación:

Indicador	CANTIDAD MÍNIMA DE HORAS POR AÑO DE SAIDIel PARA QUE UN CLIENTE CALIFIQUE COMO “PEOR SERVIDO”.			
	ÁREA RURAL DISPERSA	ÁREA RURAL CONCENTRADA	ÁREA SUBURBANA	ÁREA URBANA
SAIDIel	130.00 / horas por año	110.00 / horas por año	80.00 / horas por año	45.00 / horas por año

En caso de incumplimiento del programa de inversiones del año específico (marzo a febrero), la ASEP penalizará a la empresa en función de la magnitud de los incumplimientos.

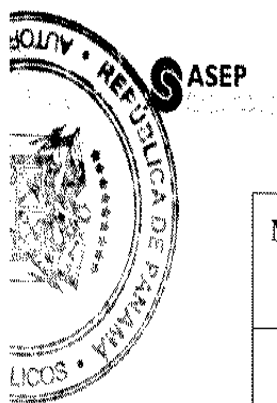
SECCIÓN IX.2.3 NIVELES DE TENSIÓN.

Artículo 31. Las empresas distribuidoras deberán mantener sus niveles de tensión o voltaje, dentro de los rangos señalados en esta norma, de manera que los equipos eléctricos de los clientes puedan operar eficientemente dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica.

IX.2.3.1 Límites admisibles

Artículo 32. Los niveles máximo y mínimo de tensión, para toda la zona de concesión y por área, para la Baja, Media y Alta Tensión , en el punto de suministro, conexión, o entrega al cliente, deberá ser como se indica en el cuadro a continuación:





ANEXO B

Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

NIVEL DE TENSIÓN	LÍMITES HASTA EL 31 DE ENERO DE 2016	LÍMITES HASTA EL 31 DE ENERO DE 2016	LÍMITES A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2017
ÁREAS	ÁREA RURAL CONCENTRADA Y ÁREA RURAL DISPERSA	ÁREA URBANA Y ÁREA SUBURBANA	ÁREA URBANA, ÁREA SUBURBANA, ÁREA RURAL CONCENTRADA, Y ÁREA RURAL DISPERSA.
ALTA TENSIÓN	$\Delta U = \pm 5 \%$	$\Delta U = \pm 5 \%$	$\Delta U = \pm 5 \%$
MEDIA TENSIÓN	$\Delta U = \pm 7 \%$	$\Delta U = \pm 5 \%$	$\Delta U = \pm 5 \%$
BAJA TENSIÓN	$\Delta U = \pm 7 \%$	$\Delta U = \pm 5 \%$	$\Delta U = \pm 5 \%$

Donde:

$\Delta U = V_{abs}(U_s - U_n) / U_n$

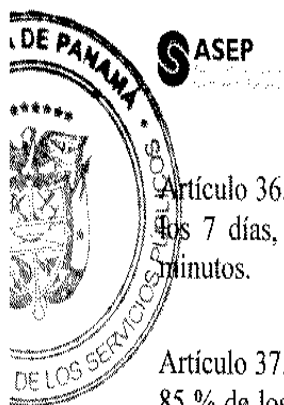
$V_{abs}(U_s - U_n) / U_n$ : es igual al valor absoluto de la diferencia entre la tensión medida del suministro ( $U_s$ ) y la tensión nominal del suministro ( $U_n$ ).

- Artículo 33. El control del nivel de tensión suministrada se basará en los resultados de cada una de las mediciones individuales realizadas y de indicadores del tipo global obtenidos a partir de los resultados de la totalidad de las mediciones validas efectuadas mediante la ejecución de campañas de medición en diversos puntos de la red.
- Artículo 34. El equipamiento de medición a utilizar por la empresa distribuidora deberá ser de un tipo especialmente diseñado para medir niveles de tensión o voltaje, y los parámetros *THD* y  $\Delta V/V$ . La ASEP podrá exigir a las empresas el cumplimiento de especificaciones técnicas para el equipamiento de medición que se utilizarán en las campañas de medición. Este requerimiento entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2015.

IX.2.3.2 Campaña de Medición.

Artículo 35. Es obligación de las empresas distribuidoras, efectuar semestralmente un registro o medición válida del nivel de tensión en el 0.5 % de sus clientes seleccionados al azar con criterio estadístico, agrupados por corregimiento, y categoría tarifaria. Mensualmente, durante el semestre, se deberán efectuar como mínimo un 0.075 % de mediciones válidas, con el fin de evitar la concentración o dispersión temporal de las mismas.





Artículo 36. El registro o medición en cada cliente deberá realizarse por un período no inferior a los 7 días, o sea 672 registros totales como mínimo, registrando valores a intervalos de 15 minutos.

Artículo 37. Para que una medición se considere válida, la misma deberá tener como mínimo un 85 % de los registros validos, de lo contrario no será considerada una medición válida y deberá ser sustituida por otra.

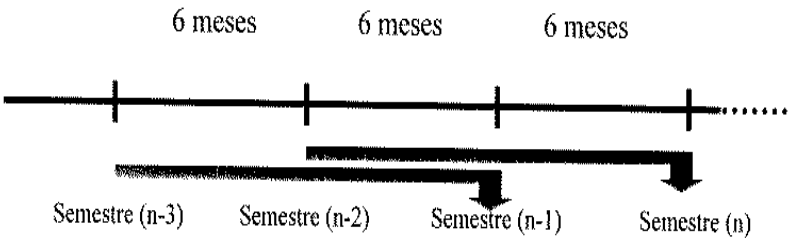
Artículo 38. La empresa distribuidora deberá suministrar el listado de clientes seleccionados, con su localización, categoría tarifaria y nivel de tensión de suministro, para su control dos (2) meses antes del inicio de cada semestre. La ASEP podrá modificar esta lista si lo considera necesario.

Se debe prever que el listado de clientes seleccionados contenga un diez (10) porciento adicional, a fin de su posible utilización frente a la imposibilidad de realizar alguna de las mediciones seleccionadas.

IX.2.3.3 Indicadores Globales de la Campaña de Medición.

Artículo 39. A efectos de evaluar convenientemente el conjunto de las mediciones realizadas a lo largo de la Campaña de Medición se determinarán los siguientes indicadores Globales, cuyo incumplimiento dará origen a la aplicación de penalidades a la empresa distribuidora, independientes de aquellas que podrían surgir por los apartamientos registrados en cada una de las mediciones realizadas.

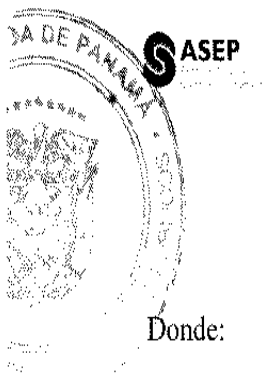
Artículo 40. Estos indicadores se calcularán semestralmente considerando una ventana móvil anual (12 meses) que contempla las mediciones realizadas en el semestre bajo análisis “n” y el anterior “n-1”. En el gráfico siguiente se indica lo establecido anteriormente:



Artículo 41. Los valores de tensión registrados, utilizados para la determinación de los indicadores, se analizarán en base a los apartamientos del valor nominal, discriminados por rangos de unidad porcentual (B) entre -20% a +20%.

a) FEB<sub>B</sub>: Frecuencia Equivalente por Rango de Tensión.





$$FEB_B = \frac{Nrg_B}{Nrg_{TOT}}$$

Donde:

- $FEB_B$ : Frecuencia Equivalente asociada al Rango “B”.
- $Nrg_B$ : Cantidad de Registros válidos asociada al Rango “B”.
- $Nrg_{TOT}$ : Cantidad total de registros válidos.
- B: Unidad Porcentual en los rangos de -20% a +20%.

Este indicador se discrimina a su vez en:

- $FEB_{PER}$ : Frecuencia equivalente dentro de los límites admisibles; donde el numerador de la formula arriba representa la cantidad total de registros válidos dentro de los límites establecidos.
- $FEB_{NoPER}$ : Frecuencia equivalente fuera de los límites admisibles; donde el numerador de la formula arriba representa la cantidad total de registros válidos fuera de los límites establecidos.

b)  $FEBP_B$ : Frecuencia Equivalente por Rango de Tensión fuera de los límites admisibles.

$$FEBP_B = \frac{NrgP_B^{(P)}}{NrgP_{Tot}}$$

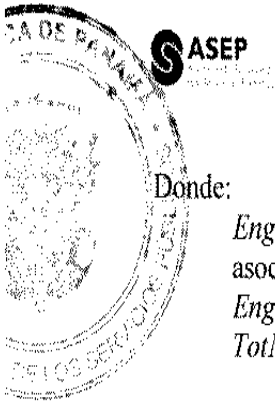
Donde:

- $FEBP_B$ : Frecuencia Equivalente por Rango de Tensión “B” fuera de los límites admisibles
- $NrgP_B^{(P)}$ : Cantidad de Registros fuera de los límites admisibles asociados con el Rango “B”.
- $NrgP_T$ : Cantidad de Registros Totales fuera de los límites admisibles.

c)  $FEEC_B$ : Frecuencia Equivalente por Energía Consumida desagregada por Rango de Tensión.

$$FEEC_B = \frac{\sum_{med=1}^{TotMed} Eng_B^{(med)}}{Eng_T}$$





Donde:

$Eng_B^{(med)}$ : Energía Registrada en la medición (med) fuera de los límites admisibles, asociada con el Rango de Tensión “B”.

$Eng_T$ : Energía Total Registrada

$TotMed$ : Total de Mediciones Realizadas en el Período Considerado.

Artículo 42. Si al cabo del semestre controlado, con base en la ventana anual, la relación  $FEB_{NoPER}$  (Rangos No Permitidos) es mayor al 5 %, la empresa distribuidora deberá compensar a los clientes en función de la Frecuencia Equivalente y la Energía asociada en cada Rango.

SECCIÓN IX.2.4 EFECTO DE PARPADEO ( FLICKER).

IX.2.4.1 Indicador del Efecto de Parpadeo

Artículo 43. El indicador del efecto de parpadeo en el sistema de distribución deberá ser medido por el índice de severidad de efecto de parpadeo de corto plazo  $Pst$ .

El  $Pst$  deberá ser igual a 1.00 para todos los niveles de tensión de distribución (ver norma IEC-61000-4-15). Este nivel de referencia para el efecto de parpadeo no debe ser superado durante más del 5 % del período de medición.

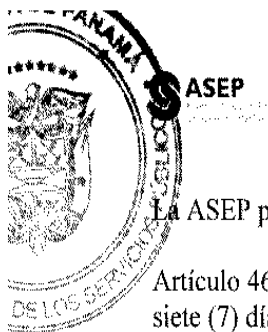
Este límite es garantizado, lo que significa que en cualquier punto de suministro es exigible con la probabilidad especificada (95 %), y se corresponden a valores establecidos por normativa internacional.

IX.2.4.2 Mediciones

Artículo 44. Las mediciones para determinar la presencia del Efecto de Parpadeo, deberán ser realizadas a nivel de Centros de Transformación en el lado de baja tensión del mismo, en el punto de entrega del cliente individual o en cualquier punto que determine la ASEP, en los casos particulares que así lo requieran.

Artículo 45. Semestralmente, la empresa distribuidora seleccionará seis (6) puntos de verificación por cada 60,000 clientes activos, donde efectuará las mediciones. El criterio de selección se obtendrá de las mediciones  $\Delta V/V$  que se obtengan de la campaña semestral de medición de tensión, de los últimos 6 meses disponibles al momento de su selección, donde se tomarán los clientes con los mayores promedios de  $\Delta V/V$ . La ASEP podrá designarle puntos de verificación a la empresa distribuidora, cuando así lo estime conveniente, en reemplazo de algunas previamente escogidas por la empresa. Se debe prever que el listado de clientes seleccionados contenga un 15% adicional a la cantidad mínima requerida a fin de su utilización frente a la imposibilidad de realizar alguna de las mediciones seleccionadas. La distribuidora deberá suministrar a la ASEP el listado de los clientes seleccionados dos (2) meses antes del inicio de cada semestre. El criterio de selección por medio de las mediciones  $\Delta V/V$ , entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2015; antes de esta fecha la selección será mediante el criterio de la distribuidora.





La ASEP podrá unificar las metodologías de selección de clientes.

Artículo 46. Cada medición debe ser instalada por días corridos y deberá contener como mínimo siete (7) días de registros válidos, o sea no menos de 1008 registros de medición. Las mediciones se deben realizar con un medidor de efecto de parpadeo para intervalos de 10 minutos y de acuerdo a los procedimientos especificados en la norma IEC 61000-4-15, debiendo registrar en forma conjunta la energía suministrada integrada en intervalos de 10 minutos.

SECCIÓN IX.2.5 ARMÓNICAS.

IX.2.5.1 Límites admisibles

Artículo 47. La empresa distribuidora, en su sistema de distribución, deberá limitar la distorsión armónica en los niveles de Media y Baja tensión de acuerdo a lo especificado en la Tabla N° 7. Estos límites son obligatorios para las Armónicas hasta el orden 40 (inclusive), y la Tasa de Distorsión Total ( $V_{DAT}$ ) se define como:

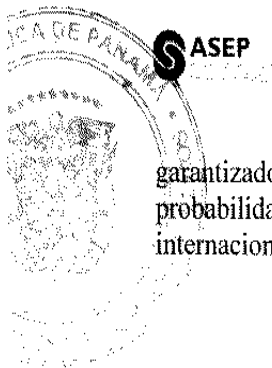
$$V_{(DAT)} = \sqrt{\sum_{i=2}^{40} \left( \frac{U_i}{U_1} \right)^2}$$

Donde,  
 $U_i$  = amplitud de la tensión de la armónica de orden i;  
 $U_1$  = amplitud de la tensión fundamental.

Artículo 48. Estos niveles de referencia para las armónicas de tensión en Media y Baja Tensión, no deben ser superados durante más del 5 % del período de medición, siendo de carácter

*Jap*





garantizados, lo que significa que en cualquier punto de suministro es exigible con la probabilidad especificada (95%), y se corresponden a valores establecidos por normativa internacional.

Tabla N° 7 - Límites de distorsión armónica en Media y Baja Tensión

Orden de la armónica	Tasa de distorsión individual (V <sub>DAI</sub> ) (%)
(n)	
(impares no múltiplos de 3)	
5	6.0
7	5.0
11	3.5
13	3.0
17	2.0
19	1.5
23	1.5
25	1.5
>25	0.2 + 0.5 x25/n
(impares múltiplos de 3)	
3	5.0
9	1.5
15	0.3
21	0.2
>21	0.2

*[Handwritten signature]*





(pares)	
2	2.0
4	1.0
6	0.5
8	0.5
10	0.5
12	0.2
>12	0.2
Factor de Distorsión Total (V <sub>DAT</sub> )%	8

IX.2.5.2 Mediciones

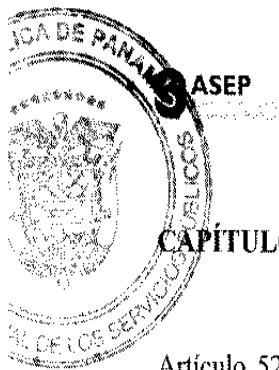
Artículo 49. Las mediciones para determinar los Niveles de Armónicas, deberán ser realizadas en los terminales de baja tensión de los transformadores instalados en las líneas de distribución, en el punto de entrega del cliente individual, o en cualquier punto que determine la ASEP, en los casos particulares que así lo requieran.

Artículo 50. Semestralmente, la empresa distribuidora seleccionará seis (6) puntos de verificación por cada 60,000 clientes activos, donde efectuará las mediciones. El criterio de selección se obtendrá de las mediciones *THD* que se obtengan de la campaña semestral de medición de tensión, de los últimos 6 meses disponibles al momento de su selección, donde se tomarán los clientes con los mayores promedios de *THD*. La ASEP podrá designarle puntos de verificación a la empresa distribuidora, cuando así lo estime conveniente, en reemplazo de algunas previamente escogidas por la empresa. Se debe prever que el listado de clientes seleccionados contenga un 15% adicional a la cantidad mínima requerida a fin de su utilización frente a la imposibilidad de realizar alguna de las mediciones seleccionadas. La distribuidora deberá suministrar a la ASEP el listado de los clientes seleccionados dos (2) meses antes del inicio de cada semestre. El criterio de selección por medio de las mediciones *THD*, entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2015; antes de esta fecha la selección será mediante el criterio de la distribuidora.

La ASEP podrá unificar las metodologías de selección de clientes. *THD*

Artículo 51. Cada medición debe ser instalada por días corridos y deberá contener como mínimo siete (7) días de registros válidos, o sea no menos de 1,008 registros de medición. Las mediciones se deben realizar con un medidor de distorsión armónica de tensión individual y de distorsión armónica de tensión total, para intervalos de 10 minutos y de acuerdo a los procedimientos especificados en la norma IEC 61000-4-7, debiendo registrar en forma conjunta la energía suministrada integrada en intervalos de 10 minutos.





**CAPÍTULO IX.3: COMPENSACIONES Y PENALIZACIONES POR DESVIACIONES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO.**

Artículo 52. Para los Indicadores Individuales, las compensaciones económicas a los clientes afectados por un suministro que no se ajuste a los indicadores establecidos en la presente norma tienen como objetivo, además de la propia compensación por el servicio inadecuado, actuar como incentivo para mejorar la calidad del servicio y como una señal para la inversión en recursos que conlleven a esas mejoras.

Artículo 53. En los casos en que se verifique la existencia de apartamientos a los límites establecidos para cada uno de los parámetros o indicadores controlados por cliente, la empresa distribuidora aplicará las compensaciones a los clientes, mediante créditos a favor de los clientes en su facturación.

Artículo 54. Para los Indicadores Globales, los incumplimientos de las metas de cumplimiento estipuladas por la presente norma, conllevan penalizaciones las cuales la empresa distribuidora deberá acumular anualmente en un fondo para inversiones de mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.

**SECCIÓN IX.3.1 INDICES DE CONFIABILIDAD.**

**IX.3.1.1 Indicadores**

Artículo 55. Los indicadores controlados a efectos de la determinación de las compensaciones a los clientes o al fondo de inversión son los que se indican en los numerales a continuación:

**IX.3.1.2 Valoración de las compensaciones a favor de los clientes del sistema de distribución.**

Artículo 56. Las penalizaciones a las distribuidoras serán valoradas en función del costo de la energía no servida de acuerdo a las siguientes expresiones:

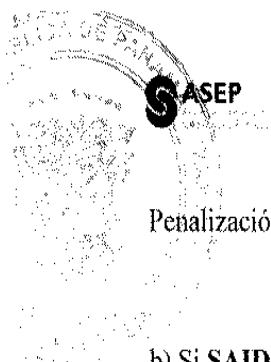
**IX.3.1.2.1 Para los Indicadores Globales por ÁREA, e Interrupciones Permanentes.**

Artículo 57. Los Indicadores Globales por Interrupciones Permanentes controlados, a efectos de la determinación el monto de las penalizaciones que se acumularán en el fondo de inversión, son los que se indican en los numerales a continuación:

a) Si  $SAIFI > SAIFI_{límite}$  y  $SAIDI < SAIDI_{límite}$  , la formula de la penalización es:

*[Handwritten signature]*





Penalización =  $\frac{[(SAIFI - SAIFI_{limite})/8760]}{SAIFI} \times SAIDI \times$  Energía anual consumida por los clientes de la ÁREA (kWh) x Costo de la energía no servida (B/./kWh)

b) Si  $SAIDI > SAIDI_{limite}$  y  $SAIFI < SAIFI_{limite}$  , la formula de la penalización es:

Penalización =  $\frac{(SAIDI - SAIDI_{limite})}{8760} \times$  Energía anual consumida por los clientes de la ÁREA (kWh) x Costo de la energía no servida (B/./kWh)

c) Si  $SAIDI > SAIDI_{limite}$  y  $SAIFI > SAIFI_{limite}$  , se presentan dos casos:

- c.1) Si  $\frac{SAIDI}{SAIFI} < \frac{SAIDI_{limite}}{SAIFI_{limite}}$  , entonces la penalización se aplica según la formula indicada en a).
- c.2) Si  $\frac{SAIDI}{SAIFI} \geq \frac{SAIDI_{limite}}{SAIFI_{limite}}$  , entonces la penalización se aplica según la formula indicada en b).

**IX.3.1.2.2 Para los Indicadores Individuales por Cliente, por ÁREA, e Interrupciones Permanentes.**

Artículo 58. Los Indicadores Individuales por Interrupciones Permanentes controlados, a efectos de la determinación de las compensaciones a los clientes afectados, son los que se indican en los numerales a continuación:

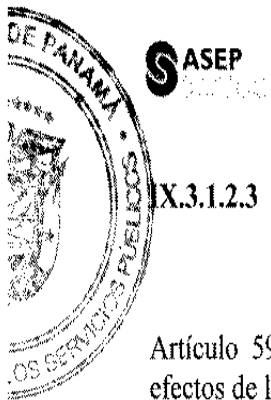
a) Para el SAIFIcl:

Compensación =  $\frac{[(SAIFI_{cl} - SAIFI_{limite})/8760]}{SAIFI} \times SAIDI \times$  Energía anual del año anterior consumida por el cliente (kWh) x Costo de la energía no servida (B/./kWh)

b) Para el SAIDIcl:

Compensación =  $\frac{(SAIDI_{cl} - SAIDI_{limite})}{8760} \times$  Energía anual del año anterior consumida por el cliente (kWh) x Costo de la energía no servida (B/./kWh)





**IX.3.1.2.3 Para los Indicadores Individuales por Cliente, por ÁREA, e Interrupciones Momentáneas.**

Artículo 59. Los Indicadores Individuales por Interrupciones Momentáneas controlados, a efectos de la determinación de las compensaciones a los clientes afectados, son los que se indican a continuación:

**Para el MAIFicl:**

Compensación =  $(\text{MAIFicl} - \text{MAIFicl}_{\text{limite}}) \times (1/\text{MAIFicl}_{\text{limite}}) \times \text{Energía promedio mensual del año anterior (kWh)} \times \text{Costo de la energía no servida (B/./kWh)}$

Artículo 60. El valor del Costo de la Energía no Servida a efectos de la determinación de las compensaciones a favor de los clientes será de **1.85 B/./kWh**.

**SECCIÓN IX.3.2 NIVELES DE TENSION**

Artículo 61. Para todas las mediciones que se realicen producto de la Campaña de Medición de Tensión, con efecto de determinar los apartamientos de las tensiones respecto de los límites admisibles requeridos por está norma, el indicador utilizado a los efectos de la determinación de la compensación es el  $\Delta U$ , que se expresa como porcentaje de la tensión nominal.

Artículo 62. Compensación Individual.  
Si como resultado de las mediciones realizadas se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles, durante un tiempo superior al 5% del periodo en que se efectúe la medición, la empresa distribuidora deberá compensar a los clientes afectados mediante la aplicación de un crédito a favor del cliente hasta tanto se demuestre de manera fehaciente la solución del problema.

Artículo 63. Para el caso de incumplimientos en los niveles de tensión, la compensación se calculará en base a la valorización de la totalidad de la energía suministrada en malas condiciones de calidad, de acuerdo a lo especificado en la Tabla N° 8, indicada a continuación:

**Tabla N° 8 – Valorización de la Energía según el grado de apartamiento a los límites admisibles**

$\Delta U_{\text{SUP}}$ superior al admisible en (%):	VALORIZACION DE LA ENERGIA - $CE_{(B)}$ (B/./kWh)
--	---





≤ 1	0.062
≤ 2	0.089
≤ 3	0.115
≤ 4	0.142
≤ 5	0.169
≤ 6	0.196
≤ 7	0.223
≤ 8	0.421
≤ 9	0.620
≤ 10	1.033
≤ 11	1.447
>11	1.850

Se define a  $\Delta U_{SUP}$  como el porcentaje de apartamiento (expresado como valor absoluto) del Valor Admisible definido en el aparte Límites Admisibles.

Artículo 64. La compensación correspondiente al período de medición por apartamiento en el nivel de tensión admisible que servirá de base para la determinación del crédito a favor del cliente correspondiente, se calculará mediante la siguiente expresión:

$$C_{pm} = \sum_{B=BP} CE_{(B)} * ENE_{(B)}$$

$C_{pm}$  : Compensación determinada para el período de medición.  
 $CE_{(B)}$  : Valorización de la Energía en función del apartamiento detectado.

$\sum_{B=BP}$  : Sumatoria considerando todos los registros penalizados.  
 $ENE_{(B)}$  : Energía Registrada durante el periodo de medición. En aquellos usuarios con una potencia menor o igual a 10 kW, la distribuidora podrá distribuir la Energía Registrada en el medidor de facturación en base a una curva típica de consumo correspondiente a su categoría tarifaria.

Artículo 65. La compensación al cliente se extenderá hasta que la empresa distribuidora demuestre en forma fehaciente, mediante la realización de un nuevo registro o medición, que el inconveniente ha sido solucionado. La extensión será proporcional al período de tiempo hasta que se efectúe la nueva medición que demuestre la solución del problema, determinándose el monto de la compensación al cliente de acuerdo a la siguiente expresión:

$$Compensación = (D_{pm} + D_{nm}) \times \frac{C_{pm}}{D_{pm}}$$



*Dpm*: Duración del período de medición en días  
*Dnm*: Duración del período en días hasta la realización de la nueva medición contado a partir de la finalización del período de medición

Artículo 66. Penalización Global.  
Para el caso de incumplimiento a los Indicadores Globales acerca de la Campaña de Medición, la penalización será la siguiente:

$$\text{Penalización} = ETF * \left( \sum_{B=BP} FEEC_B * CE_B * FEBP_B \right)$$

Donde  
*Σ<sub>(B=BP)</sub>*: Sumatoria sobre los Rangos fuera de los límites admisibles según se corresponda con el periodo considerado.  
*ETF*: Energía Total Facturada por la empresa distribuidora en el período controlado, en kWh.  
*FEBP<sub>B</sub>*: Frecuencia Equivalente por Rango de Tensión fuera de los límites admisibles.  
*FEEC<sub>B</sub>*: Frecuencia Equivalente por Energía Consumida desagregada por Rango de Tensión.  
*CE<sub>B</sub>*: Valorización de la energía suministrada fuera de los límites admisibles según Tabla N° 8.

Artículo 67. La penalización Global, deberá acumularse anualmente en un fondo para inversiones de mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.

Artículo 68. La empresa distribuidora deberá calcular y preparar un informe trimestral, de las compensaciones a los clientes individuales, con las cantidades que resultaron de la valorización de las mismas, indicando para cada uno de los clientes afectados, la compensación que le corresponde.

Artículo 69. La empresa distribuidoradeberá calcular y preparar un informe semestral, de las penalizaciones globales, con las cantidades que resultaron de la valorización de las mismas, según la ventana móvil anual, que se evalua semestralmente.

Artículo 70. Los informes trimestrales y semestrales deberán ser acompañados de una declaración jurada por el representante legal de la empresa distribuidora, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

SECCIÓN IX.3.3 EFECTO DE PARPADEO

Artículo 71. El indicador para el efecto de parpadeo es el Indice de Severidad de Efecto de Parpadeo de Corto Plazo (Pst) medido.





ANEXO B

Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

Artículo 72. **Penalización.** La penalización estará basada en función a los apartamientos por encima de los niveles de referencia de los índices de severidad y la energía suministrada en esas condiciones.

Artículo 73. Se define como Distorsión Penalizable por Efecto de Parpadeo (DPF), al valor de distorsión por fluctuaciones rápidas de tensión encontrado en cada intervalo de medida, por encima de los Niveles de Referencia.

Para cualquier punto de suministro, la distorsión penalizable se define como:

$$DPF_k = \text{Max} \left[ 0, \frac{P_{st}(k) - P_{st}}{P_{st}} \right]$$

Donde:

$P_{st}(k)$  es el índice de severidad por Efecto de Parpadeo de corta duración registrado en el intervalo  $k$  de medida (10 minutos).

$P_{st}$  es el Nivel de Referencia igual a uno (1)

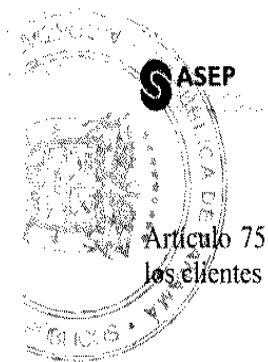
$DPF_k$  se calcula para cada intervalo  $k$  de cada semana del período de medición, registrándose el  $P_{st}(k)$  y la energía suministrada  $E(k)$  durante cada intervalo  $k$ .

Artículo 74. Si en una medición se verifica que por un período superior al 5 % del período de medición se ha superado el Nivel de Referencia ( $P_{st}$  de referencia), la empresa distribuidora deberá compensar a los clientes afectados mediante un crédito único en su facturación. En caso de existir más de un cliente afectado, la compensación a los clientes será proporcional a su consumo de energía (kWh) anual del año anterior.

En el caso anterior, en cada intervalo ( $k$ ) registrado con energía suministrada en malas condiciones de calidad (intervalos con DPF mayor que cero), se utilizarán los siguientes valores de valorización de la energía suministrada en condiciones inadecuadas (B./kWh) para el cálculo de la compensación:

$0 < DPF \leq 1$	$1.85 * DPF^2$	[B./kWh]
$1 < DPF$	1.85	[B./kWh]





Artículo 75. La compensación que servirá de base para la determinación del crédito a favor de los clientes se calculará como:

$$\text{Compensación(B/.)} = \sum_{k: \text{DPF}_k \leq 1} 1.85 * \left( \text{DPF}_k \right)^2 * E(k) + \sum_{k: \text{DPF}_k > 1} 1.85 * E(k)$$

Artículo 76. La compensación deberá ser aplicada por la empresa distribuidora a los clientes afectados por la ocurrencia del efecto de parpadeo, una vez que se haya detectado el disturbio, y hasta que el mismo haya sido resuelto.

Artículo 77. La empresa distribuidora con la aprobación de la ASEP, podrá sancionar y/o penalizar al cliente que resulte causante del disturbio, una vez que se haya verificado dicho incumplimiento de acuerdo a lo indicado en la presente Norma

Artículo 78. La empresa distribuidora deberá calcular y preparar un informe semestral con las cantidades que resultaron de la valorización de las compensaciones a los clientes, indicando para cada uno de los clientes afectados, el crédito a favor del cliente que le corresponde.

Artículo 79. Este informe semestral deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa distribuidora, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

SECCIÓN IX.3.4 ARMÓNICAS

Artículo 80. **Indicador.** Las armónicas en el sistema de distribución se miden por los indicadores  $V_{DAI}$  y  $V_{DAT}$ , donde:

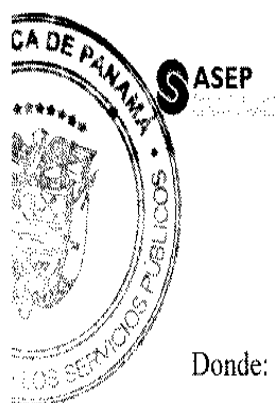
$V_{DAI}$  = Distorsión armónica individual de tensión (%)

$V_{DAT}$  = Distorsión armónica total de tensión (%)

Artículo 81. **Penalización.** La penalización estará basada en función a los apartamientos por encima de los Niveles de Referencia de los Indicadores  $V_{DAI}$  y  $V_{DAT}$  y la energía suministrada en esas condiciones.

Artículo 82. Se define como Distorsión Penalizable de Amónicas (DPA) a la distorsión armónica encontrada en cada intervalo de medida, por encima de los Niveles de Referencia según la siguiente expresión:





ANEXO B

Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

$$DPA_k = \text{Max} \left[ 0, \frac{V_{DAT(k)} - V_{DAT}}{V_{DAT}} \right] + \frac{1}{3} \sum_2^{40} \text{Max} \left[ 0, \frac{V_{DAI_i(k)} - V_{DAI_i}}{V_{DAI_i}} \right]$$

Donde:

$V_{DAT}(k)$  es la tasa de distorsión total registrada en el intervalo de medición  $k$  (10 minutos).

$V_{DAT}$  es el nivel de distorsión total de referencia definido en la Tabla N° 7

$V_{DAI_i}(k)$  es el valor de la tensión armónica  $i$  en el intervalo de medición  $k$ .

$V_{DAI_i}$  es el Nivel de Referencia de la tensión armónica  $i$  definido en la Tabla N° 7.

$DPA_k$  se calcula para cada intervalo  $k$  del periodo de medición, registrándose la energía suministrada  $E(k)$  durante cada intervalo  $k$ .

Artículo 83. Si en una medición se verifica que por un período superior al 5 % del período de medición se ha superado el Nivel de Referencia para alguno de los indicadores controlados, la empresa distribuidora deberá compensar a los clientes afectados mediante un crédito a favor de los clientes en su facturación. En caso de existir más de un cliente afectado, la compensación a los clientes será proporcional a su consumo de energía (kWh) anual del año anterior.

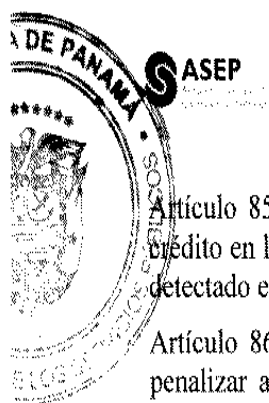
En el caso anterior, en cada intervalo ( $k$ ) registrado con energía suministrada en malas condiciones de calidad (intervalos con  $DPA$  mayor que cero), se utilizarán los siguientes valores de valorización de la energía suministrada en condiciones inadecuadas (B./kWh) para el cálculo de la compensación:

$0 < DPA_k \leq 1$	$1.85 * DPA_k^2$	B./kWh
$1 < DPA_k$	1.85	B./kWh

Artículo 84. La compensación que servirá de base para la determinación del crédito a favor del cliente se calculará como:

$$\text{Compensación (B./)} = \sum_{k:DPA_k \leq 1} 1.85 * \left( DPA_k \right)^2 * E(k) + \sum_{k:DPA_k > 1} 1.85 * E(k)$$





- Artículo 85. La compensación deberá ser aplicada por la empresa distribuidora mediante un crédito en la facturación, a los clientes afectados por la distorsión armónica, una vez que se haya detectado el disturbio, y hasta que el mismo haya sido resuelto.
- Artículo 86. La empresa distribuidora, con la aprobación de la ASEP, podrá sancionar y/o penalizar al cliente que resulte causante del disturbio, una vez que se haya verificado dicho incumplimiento, de acuerdo a lo indicado en la presente norma.
- Artículo 87. La empresa distribuidora deberá calcular y preparar un informe semestral con las cantidades que resultaron de la valorización de las compensaciones a favor de los clientes, indicando para cada uno de los clientes afectados, el crédito en su facturación que le corresponde.
- Artículo 88. Este informe semestral deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa distribuidora, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

CAPÍTULO IX.4: PARÁMETROS TÉCNICOS A CUMPLIR POR LOS CLIENTES

Artículo 89. **Introducción.** Las cargas de los clientes, después del punto de entrega, pueden producir disturbios que se propagan al sistema de distribución, y en algunos casos hasta el Sistema Interconectado Nacional (SIN). Si estos disturbios son severos, otros clientes se podrán ver afectados negativamente. Para asegurar la compatibilidad electromagnética, se deberán imponer restricciones y controles en las cargas de los clientes que causen estos disturbios. Los disturbios más comunes son el efecto de parpadeo y las armónicas, sin tener que limitarse solamente a estos.

SECCIÓN IX.4.1 EFECTO DE PARPADEO

- Artículo 90. **Indicador.** El indicador será el Índice de Severidad de Efecto de Parpadeo de Corto Plazo (Pst) medido sobre la impedancia de referencia fijada por la Norma IEC 61000-3-3.
- Artículo 91. **Límites.** El indicador a controlar para el efecto de parpadeo, es el Índice de Severidad de Efecto de parpadeo de Corto Plazo (Pst), tal como se define en la norma IEC 61000-4-15. La Tabla N° 9 establece los límites de Pst para diferentes tamaños de cargas conectadas a distintos niveles de tensión.

Tabla N° 9 - Límites Individuales del efecto de parpadeo  
producidos por las cargas de los clientes

Carga (S <sub>L</sub> ) kW	Nivel de Baja Tensión	Pst
S <sub>L</sub> < 20	U ≤ 1kV	1.00





ASEP

ANEXO B  
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

$20 \leq S_L < 30$	$U \leq 1 \text{ kV}$	1.26
$30 \leq S_L < 50$	$U \leq 1 \text{ kV}$	1.58
$S_L \geq 50$	$U \leq 1 \text{ kV}$	1.86
<b>Radio (<math>S_L / S_{CC}</math>)</b>	<b>Nivel de Media y Alta Tensión</b>	<b>Pst</b>
$S_L / S_{CC} \leq 0.005$	$1 \text{ kV} < U \leq 230 \text{ kV}$	0.37
$0.005 < S_L / S_{CC} \leq 0.02$	$1 \text{ kV} < U \leq 230 \text{ kV}$	0.58
$0.02 < S_L / S_{CC} \leq 0.04$	$1 \text{ kV} < U \leq 230 \text{ kV}$	0.74
$S_L / S_{CC} > 0.04$	$1 \text{ kV} < U \leq 230 \text{ kV}$	0.80

Donde:  
 $S_{CC}$  = Capacidad de cortocircuito del sistema en kVA en el punto de medición del Efecto de parpadeo,  
 $S_L$  = Demanda máxima anual del cliente expresada en kW para el nivel de Baja Tensión, y expresada en kVA para los niveles de Media y Alta Tensión.

Artículo 92. **Mediciones a los clientes.** A efectos de verificar los niveles de emisión de perturbaciones las empresas distribuidoras deberán efectuar mediciones en los puntos de entrega a los clientes presuntamente perturbadores. El efecto de parpadeo deberá ser medido en el punto de entrega, usando un medidor de efecto de parpadeo y en intervalos de 10 minutos, según establece la norma IEC 61000-4-15.

Las mediciones de efecto de parpadeo deben ser realizadas sobre la impedancia de la red o sobre una impedancia que no cause que la tensión de estado estacionario caiga más del 3%.

La medición en los puntos de entrega a los clientes presuntamente perturbadores deberá ser realizada mediante el equipo medidor del índice de severidad de Flicker a través del circuito para medición de Emisión Flicker, el cual permitirá conocer el Pst que provoca la intensidad consumida por las instalaciones del usuario sobre las correspondientes impedancias equivalentes.

El período de medición para que el control tenga las adecuadas características de fiabilidad y representatividad será de una semana de registros válidos y deberá registrarse en forma conjunta la energía suministrada, integrada en intervalos de 10 minutos.

**Circuito para Medición de Emisión de Flicker:**

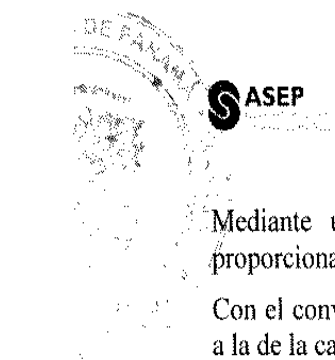
La Figura 1 corresponde al diagrama de conjunto del simulador de línea normalizada.

La tensión correspondiente al punto de medición (UL) se transfiere mediante un transformador de acoplamiento a un circuito limitador de amplitud, con lo que se elimina la variación de amplitud y se retiene la información de fase.

Se obtiene así una tensión de referencia de la misma frecuencia de red, pero cuya amplitud es constante (U'L).

La relación entre U'L y la tensión nominal de red es:  $U'L = k0UL$ .





Mediante un transductor de corriente, pinza amperométrica, se dispone de una tensión proporcional a la magnitud de la corriente circulante por la carga bajo medición (IL).

Con el conversor tensión/corriente siguiente se genera una corriente I'L que resulta proporcional a la de la carga según una constante k1.

Esta corriente desarrolla sobre una impedancia de referencia (Z'N) proporcional a la normalizada de red (ZN) una tensión U'L dada por la siguiente relación:  $U'L = I'LZ'N = k1k2ILZN = kUL$

Mediante el amplificador sumador A1 se obtiene:  $US = U'L + U'L = k0 UL + k UL = k0 UL + k ILZN$

Haciendo que k0 sea igual a k resulta:  $US = k UL + k UL = k (UL + ILZN)$

Por consiguiente, la tensión de salida US contiene una fluctuación relativa (UL / UL) correspondiente a la corriente IL circulando por la impedancia normalizada ZN.

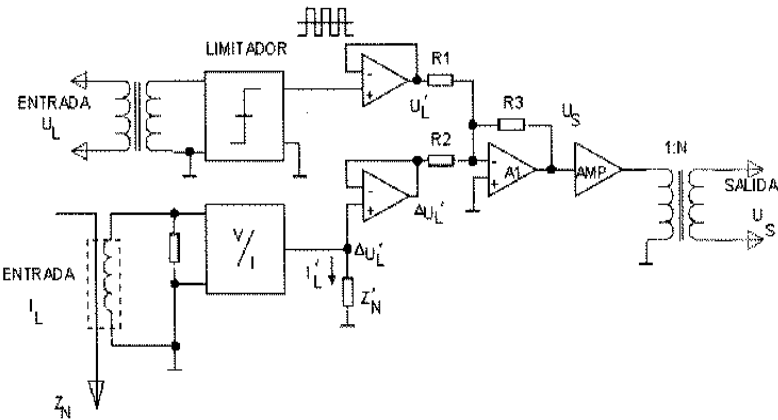
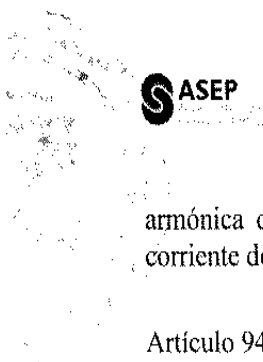


Figura 1. Diagrama circuital del simulador de línea normalizada.

SECCIÓN IX.4.2 ARMÓNICAS

Artículo 93. Una carga con características no lineales, se comporta como una fuente de corrientes armónicas. La corriente armónica produce una caída de tensión armónica cuando fluye de la fuente a la carga. La tensión del sistema tiene por lo tanto una componente armónica, resultando en una distorsión armónica del voltaje de suministro. Para asegurar que la distorsión





armónica de tensión se mantiene en un nivel aceptable, se deben aplicar restricciones en la corriente de carga.

Artículo 94. **Indicador.** Las armónicas producidas por el cliente se miden por:

Para cargas en baja tensión (<10kW), la magnitud de las corrientes armónicas individuales ( $I_i$  en Amperios) presente en la corriente de la carga.

La cantidad de corriente fuera de límites es expresada en

$$\% = (I_i - I_{\text{límite}}) / I_{\text{límite}} \times 100\%$$

Para todas las otras cargas se utilizan los indicadores  $I_{DAI}$  e  $I_{DAT}$ , donde:

$I_{DAI}$  = Distorsión armónica individual de corriente (%)

$I_{DAT}$  = Distorsión armónica total de corriente (%)

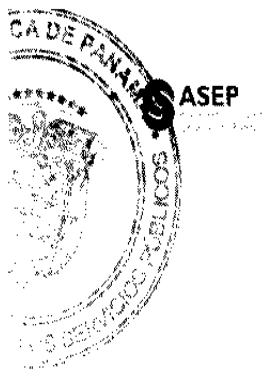
Artículo 95. **Límites.** La distorsión armónica de tensión producida por una fuente de corriente armónica dependerá de la demanda máxima anual del cliente, del nivel de tensión al cual se encuentra conectado, y del orden de la armónica, por lo que en la Tabla N° 10 se establecen los límites de corrientes armónicas individuales para distintos niveles de tensión, potencia máxima demandada y orden de armónica.

Tabla N° 10- Límites de emisión de corrientes armónicas individuales

Orden de la armónica	P≤10 kW,	P cualquiera,	P>50 kW,
(n)	BAJA TENSIÓN	MEDIA Y BAJA TENSIÓN	ALTA TENSIÓN

*Real.*





ANEXO B

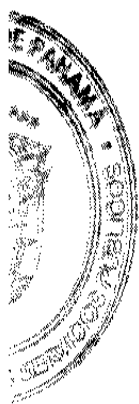
Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

	Intensidad armónica máxima en (A) - I <sub>DAI</sub>	Intensidad armónica máxima, como % de la corriente contratada. ( I <sub>DAI</sub> en % )	
Impares no múltiplos de 3			
5	2.28	12.0	6.0
7	1.54	8.5	5.1
11	0.66	4.3	2.9
13	0.42	3.0	2.2
17	0.26	2.7	1.8
19	0.24	1.9	1.7
23	0.20	1.6	1.1
25	0.18	1.6	1.1
> 25	4.5/n	0.2+0.8*25/n	0.4
Impares múltiplos de 3			
3	4.60	16.6	7.5
9	0.80	2.2	2.2
15	0.30	0.6	0.8
21	0.21	0.4	0.4
> 21	4.5/n	0.3	0.4
Pares			
2	2.16	10.0	10.0
4	0.86	2.5	3.8
6	0.60	1.0	1.5
8	0.46	0.8	0.5
10	0.37	0.8	0.5
12	0.31	0.4	0.5
>12	3.68/n	0.3	0.5
I <sub>DAT</sub> %	-	20.0	12.0

La corriente demandada se la determina a partir de la potencia contratada por el usuario a su tensión nominal, utilizando un factor de potencia igual a 0.90 (-).

Artículo 96. **Mediciones a los clientes.** A efectos de verificar los niveles de emisión de perturbaciones, las empresas distribuidoras deberán efectuar mediciones en los puntos de entrega a los clientes presuntamente perturbadores. Las mediciones deben ser hechas con un instrumento adecuado, en intervalos de 10 minutos, de acuerdo a lo establecido en la norma IEC 61000-4-7. El período de medición para propósitos de verificación debe ser de siete (7) días corridos de registros válidos y deberá registrarse en forma conjunta la energía suministrada, integrada en





intervalos de 10 minutos. Durante la medición se registrarán en el punto de suministro las tensiones armónicas, las intensidades armónicas y los correspondientes ángulos de desfase entre ellas.

En caso de detectarse niveles de emisión superiores a los admisibles la empresa de distribución deberá notificar al Cliente a efectos de normalizar la situación.

## **CAPÍTULO IX.5: PENALIZACIONES POR INYECCIÓN DE DISTURBIOS ELÉCTRICOS.**

Artículo 97. Con la finalidad de enviar a los cliente perturbadores las señales adecuadas que incentiven a la solución de las perturbaciones causadas, y a efectos de asegurar la compatibilidad electromagnética del sistema de distribución eléctrica, la empresa distribuidora podrá trasladar al cliente perturbador, mediante una penalidad, el monto equivalente al total de las compensaciones que ésta haya concedido a los Clientes afectados.

La penalización, no podrá superar en 5 veces el monto de la facturación mensual. En caso de superarse, la distribuidora podrá solicitar a la ASEP la desconexión y por consiguiente la suspensión del suministro al Cliente perturbador.

En el caso que el Cliente perturbador supere los Niveles de Emisión Individuales de Flicker y Armónicas simultáneamente, se deberá considerar la suma de las penalizaciones aplicables por cada tipo de perturbación a los fines del límite citado en el párrafo anterior.

Una vez corregido el nivel de perturbación, el Cliente perturbador deberá solicitar por medio escrito una nueva medición, debiendo la distribuidora realizarla dentro de los 10 días hábiles de solicitada. En el caso que la remediación arroje valores dentro de los límites admisibles, se darán por cumplidas las acciones correctoras por parte del Cliente perturbador, discontinuándose la penalización en caso que se estuviera aplicando, a partir de la fecha y hora de la instalación de la medición de verificación.

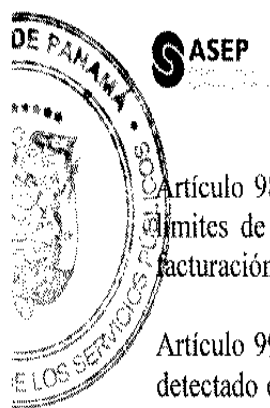
En el caso que se evidencie que el inconveniente no ha sido solucionado y se estuviera penalizando al Cliente perturbador, la distribuidora aplicará el nuevo valor de penalización determinado a partir de la fecha y hora de la instalación de la medición de verificación, notificando a la ASEP al respecto.

Asimismo la empresa distribuidora podrá proceder con la desconexión del servicio eléctrico al Cliente perturbador, si el problema no es rectificado y comprobado con una nueva medición dentro de los 3 meses, a partir de que este haya recibido una notificación formal sobre el problema. El plazo anterior podrá ser extendido, si el cliente demuestra que el tiempo para la solución del problema es mayor.

### **SECCIÓN IX.5.1 EFECTO DE PARPADEO (FLICKER)**

*Jep*





Artículo 98. En los casos en que la empresa distribuidora verificara el incumplimiento de los límites de emisión admisibles por alguno de sus clientes, podrá aplicar una penalidad en su facturación determinada en función a la Distorsión Penalizable Individual de Parpadeo.

Artículo 99. Se define como (DPIF) al valor de distorsión por fluctuaciones rápidas de tensión detectado en cada intervalo de medida, por encima del Límite de Emisión Individual establecido en la Tabla N° 9.

La distorsión penalizable individual se define como:

$$DPIF_k = \text{Max} \left[ 0, \frac{P_{stm}(k) - P_{sti}}{P_{sti}} \right]$$

Donde:

$P_{stm}(k)$  es el índice de severidad de flicker de corta duración registrado, en el intervalo  $k$  de medida (10 minutos)

$P_{sti}$  es el Límite de Emisión Individual del Cliente bajo control

$DPIF_k$  se calcula para cada intervalo  $k$  de 10 minutos de cada semana del período de medición, registrándose el  $P_{stm}(k)$  y la energía consumida por el Cliente  $E(k)$  durante cada intervalo  $k$ .

Existirá penalización si durante más del 5 % del tiempo de medida se ha superado el Límite de Emisión Individual asignado al usuario.

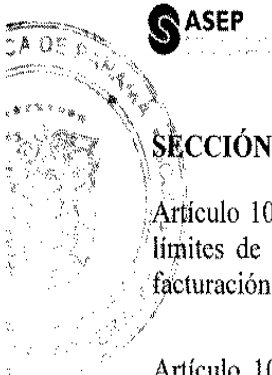
En el caso anterior, en cada intervalo ( $k$ ) registrado con energía consumida emitiendo en exceso (intervalos con DPIF mayor que cero), se utilizarán los siguientes valores de penalización unitaria (B/./kWh) para el cálculo de la penalización aplicable:

$0 < DPIF_k \leq 1$	$1.85 * (DPIF_k)^2$	B/./kWh
$1 < DPIF_k$	1.85	B/./kWh

Artículo 100. La penalización aplicable se calculará como:

$$Penalizacion(B/. ) = \sum_{k: DPIF_k \leq 1} 1.85 * (DPIF_k)^2 * E(k) + \sum_{k: DPIF_k > 1} 1.85 * E(k)$$





SECCIÓN IX.5.2 DISTORSION ARMONICA.

Artículo 101. En los casos en que la empresa distribuidora verificara el incumplimiento de los límites de emisión admisibles por alguno de sus clientes, podrá aplicar una penalidad en su facturación determinada en función a la Distorsión Penalizable Individual de Armonicas.

Artículo 102. Se define como Distorsión Penalizable Individual de Armónicas (DPIA) a la distorsión armónica detectada en cada intervalo de medida, por encima de los Límites de Emisión Individuales establecidos, según la siguiente expresión:

$$DPIA_k = \text{Max} \left[ 0, \frac{I_{DAT(k)} - I_{DAT}}{I_{DAT}} \right] + \frac{1}{3} \sum_2^{40} \text{Max} \left[ 0, \frac{I_{DAI_i(k)} - I_{DAI_i}}{I_{DAI_i}} \right]$$

Donde:

$I_{DAT(k)}$  es la tasa de distorsión total en corriente registrada en el intervalo de medición  $k$  (10 minutos), referida a la corriente contratada por el Cliente

$I_{DAI}$  es el Límite de Emisión en corriente para la distorsión total definido la Tabla N° 10.

$I_{DAI_i(k)}$  es el valor de la intensidad armónica  $i$  en el intervalo de medición  $k$  que inyecta el Cliente en la red. El límite y las intensidades medidas deben ser expresados en valores absolutos de corrientes o en valores porcentuales con respecto a la intensidad de carga correspondiente con la potencia máxima anual por el usuario, según corresponda.

$I_{DAI_i}$  es el Límite de Emisión Individual de la intensidad armónica  $i$  definido en la Tabla N° 10.

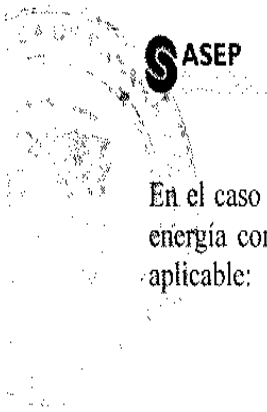
$DPIA_k$  se calcula para cada intervalo  $k$  del período de medición, registrándose la energía consumida por el usuario  $E(k)$  durante cada intervalo  $k$ .

A efectos del cálculo de  $I_{DAT(k)}$  y  $I_{DAI_i(k)}$  para la evaluación de la DPIA, sólo se considerarán los valores de  $I_{DAI_i(k)}$  registrados con flujo de potencia activa desde el Cliente hacia la red de alimentación, que es cuando las instalaciones del Cliente están emitiendo la perturbación de dicha armónica.

Artículo 103. Existirá penalización en un punto de medición, si durante más del 5 % del tiempo de medida se ha superado alguno de los Límites de Emisión Individuales asignados al Cliente.

*Cal.*





En el caso anterior, se aplicarán los siguientes valores de penalización unitaria (B/./kWh) por la energía consumida en intervalos con DPIA mayor que cero para el cálculo de la penalización aplicable:

$0 < DPIA_k \leq 1$	$1.85 * (DPIA_k)^2$	B/./kWh
$1 < DPIA_k$	1.85	B/./kWh

Artículo 104. La penalización aplicable se calculará como:

$$Penalizacion(B/.) = \sum_{k:DPIA_k \leq 1} 1.85 * (DPIA_k)^2 * E(k) + \sum_{k:DPIA_k > 1} 1.85 * E(k)$$

CAPÍTULO IX.6: SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A LA ASEP.

Artículo 105. Las empresas distribuidoras deberán informar, por el medio que se les solicite, a la ASEP, el desempeño del sistema de distribución, en términos de los indicadores de confiabilidad, variaciones en los niveles de tensión, presencia del efecto de parpadeo, y niveles de armónicas existentes; indicando los incumplimientos de los indicadores establecidos por esta norma y lo establecido en el contrato de concesión.

Artículo 106. Las empresas distribuidoras deberán mantener los registros detallados de todas las interrupciones (Permanentes y Momentáneas) y mediciones (Tensión-Armonicas-Parpadeo), requeridas por la presente norma, en caso de que estas sean solicitadas por la ASEP.

Esta información estará disponible para cualquier interesado, que así la solicite a la ASEP.

SECCIÓN IX.6.1 INFORMACIÓN DE CONFIABILIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO.

Artículo 107. **Informe de las Interrupciones Relevantes.** Las empresas distribuidoras, deberán informar a la ASEP de todas las Interrupciones Relevantes, de acuerdo con el procedimiento que elabore la ASEP para estos efectos.

Artículo 108. **Informe mensual de las interrupciones del servicio.** El informe mensual deberá ser entregado a la ASEP antes del día 8 (o próximo día hábil) del mes siguiente, y debe incluir todas la interrupciones, independientemente de si las mismas son o no atribuibles a la empresa. El reporte debe incluir la información siguiente:

- 1. Número total de interrupciones permanentes por área.





ANEXO B

Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

2. Número total de interrupciones permanentes en la Concesión.
3. Número total de interrupciones momentaneas por área.
4. Número total de interrupciones momentaneas en la Concesión.
5. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones permanentes) por áreas.
6. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones permanentes) en la Concesión.
7. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones momentaneas) por áreas.
8. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones momentaneas) en la Concesión.
9. Cantidad total de clientes-hora interrumpidos (interrupciones permanentes) por áreas.
10. Cantidad total de clientes-hora interrumpidos (interrupciones permanentes) en la Concesión.

Artículo 109. **Informe Anual.** Las empresas distribuidoras deberá remitir un informe anual (enero-dic.), antes que finalice el mes de enero del año siguiente, que incluya la información siguiente:

1. Número total de interrupciones permanentes por área.
2. Número total de interrupciones permanentes en la Concesión.
3. Número total de interrupciones momentaneas por área.
4. Número total de interrupciones momentaneas en la Concesión.
5. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones permanentes) por áreas.
6. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones permanentes) en la Concesión.
7. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones momentaneas) por áreas.
8. Número total de clientes interrumpidos (interrupciones momentaneas) en la Concesión.
9. Cantidad total de clientes-hora interrumpidos (interrupciones permanentes) por áreas.
10. Cantidad total de clientes-hora interrumpidos (interrupciones permanentes) en la Concesión.
11. Los Indicadores Globales SAIFI y SAIDI por área.
12. Los Indicadores Individuales SAIFIcl y SAIDIcl por Cliente.
13. Informe detallado de los créditos a favor de los clientes por incumplimientos de la norma.
14. Informe detallado de las penalizaciones acumuladas en el fondo de inversión por incumplimientos de la norma

Este informe anual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

Artículo 110. **Registros a disposición de la ASEP.** La empresa distribuidora deberá también mantener registros detallados de cada interrupción a ser suministrados a la ASEP en caso de que esta lo solicite.

Los registros detallados por interrupción incluirán lo siguiente:

- Provincia, Distrito y Corregimiento.
- Clasificación del ÁREA afectada, incluyendo las ciudades, poblaciones, localidades y barrios.
- Número de circuitos afectados.





ANEXO B

Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

- Fecha, hora y duración de la interrupción.
- Cantidad de clientes interrumpidos.

## SECCIÓN IX.6.2 INFORMACIÓN DE LOS NIVELES DE TENSIÓN.

Artículo 111. **Informe Trimestral.** La empresa de Distribución deberá remitir un informe trimestral, antes que termine el mes siguiente al trimestre de control, con los resultados del procesamiento de todas las mediciones individuales con los valores de los Indicadores Individuales, así como acciones correctivas efectuadas, y clientes objeto de compensaciones.

Este informe trimestral deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

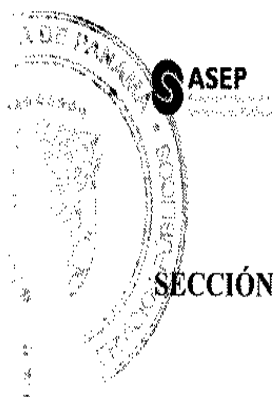
Artículo 112. **Informe Semestral.** La empresa de distribución deberá calcular y preparar un informe semestral, antes que termine el mes siguiente al semestre de control, de las compensaciones por los índices globales, con las cantidades que resultaron de la valorización de los créditos a favor de los clientes, según la ventana móvil anual, que se evaluará semestralmente.

Este informe semestral deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

Artículo 113. **Registros a disposición de la ASEP.** Las empresas de distribución deberán mantener registros detallados de todas las mediciones validas de tensión que efectúen, los procesamientos con la evaluación de las eventuales reducciones tarifarias en los archivos correspondientes a las mediciones y acciones correctivas, a ser suministrados a la ASEP en caso de que este lo solicite. Los registros detallados correspondiente a cada medición del nivel de tensión contendrán como mínimo:

- Datos del punto medido y tipo de suministro
- Fecha y hora de inicio y fin de la medición
- Registros de las lecturas efectuadas (totales, válidos, sujetos a reducción tarifaria)
- Tensión máxima y mínima (para los registros válidos)
- Curva del perfil de tensión
- Curva de la carga asociada
- Cantidad de veces que se registraron valores de tensión fuera de los rangos admitidos, agrupados por Rangos.
- Porcentaje total de registros fuera del rango admitido.
- Porcentaje de registros fuera del valor admitido, agrupados por Rango.
- Energía total suministrada.
- Energía suministrada en condiciones de mala calidad de tensión.
- Compensaciones a los clientes por incumplimiento de la norma.





ANEXO B

Resolución AN No.6001-Elec de 13 de marzo de 2013

### SECCIÓN IX.6.3 INFORMACIÓN DEL EFECTO DE PARPADEO Y DE LAS ARMÓNICAS.

Artículo 114. **Informe Semestral.** La empresa distribuidora deberá remitir un informe semestral, antes que termine el mes siguiente al semestre de control, con los resultados del procesamiento de todas las mediciones y acciones correctivas efectuadas, objetos de compensación a los clientes.

Este informe semestral deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

Artículo 115. **Registros a disposición de la ASEP.** La empresa distribuidora deberá mantener registros detallados de todos los procesamientos con la evaluación de las eventuales compensaciones a los clientes en los archivos correspondientes a las mediciones y acciones correctivas, tanto de los puntos sujetos a compensación como los no sujetos a compensación, que deberán ser suministrados a la ASEP en caso de que este lo solicite.

Los registros detallados correspondiente a cada medición de efecto de parpadeo o armónicas contendrán como mínimo:

- Datos del punto de medición
- Registros de las lecturas efectuadas de armónicas y efecto de parpadeo, y energías (o potencias medias) asociadas
- Distorsión por armónicas y por efecto de parpadeo, respectivamente, agrupados por Rangos de anchura de un punto porcentual para armónicas, y de 0.10 por unidad de índice de severidad para efecto de parpadeo.
- Registros de distorsión sujetos a compensación por Armónicas y por efecto de parpadeo, y energías (o potencia media) asociadas
- Compensaciones a los clientes por incumplimiento de la norma.

### SECCIÓN IX.6.4 BASE METODOLOGICA.

Artículo 116. Las empresas distribuidoras deberán entregar a la ASEP toda la información requerida por la Base Metodologica que desarrolle y apruebe la ASEP para la presente norma, independientemente de las otras informaciones y reportes exigidos por esta norma.



*República de Panamá*  
**AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



**Resolución AN No. 6002-Elec**

Panamá, 13 de MARZO de 2013

“Por la cual se aprueba el Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”.

**LA ADMINISTRADORA GENERAL**  
en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO:**

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante ASEP), organismo autónomo del Estado, encargado de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, “Por la cual se dicta el Marco Regulatorio e Institucional para la Prestación del Servicio Público de Electricidad”, establece el régimen al cual se sujetarán las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, destinadas a la prestación del servicio público de electricidad;
3. Que el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 6 de 1997, establece que los prestadores del servicio público de electricidad tendrán la obligación de asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al cliente o frente a terceros;
4. Que conforme al numeral 11 del artículo 9 de la Ley 6 de 1997, esta Autoridad Reguladora está facultada para fijar las normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización;
5. Que mediante Resolución JD-765 de 8 de junio de 1998 se aprobaron la Norma de Calidad del Servicio Comercial para las empresas que prestan el servicio público de distribución de electricidad;
6. Que los actuales Contratos de Concesión para la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica, suscritos con la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A., Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. y Elektra Noreste, S.A., vencen el día 22 de octubre de 2013;
7. Que debido a lo anterior, esta Autoridad Reguladora preparó un proyecto de Normas de Calidad del Servicio Comercial, para incluirlas en el Reglamento de Distribución y Comercialización de energía eléctrica como un nuevo Título;
8. Que en base a lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Resolución AN No.5613-Elec de 27 de septiembre de 2012, sometió a un proceso de Consulta Pública, la propuesta de adición de un Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial;
9. Que dentro del periodo en que la propuesta se sometió a Consulta Pública, esta Autoridad Reguladora recibió comentarios de Cristóbal Samudio Carter, el Ministerio de Economía y Finanzas, la Secretaría Nacional de Energía, la empresa Elektra Noreste, S.A. (ENSA), la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET) y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI);

*[Handwritten signature]*  
Daf.  
5/





Resolución AN No. 6002 --Elec  
de 13 de MARZO de 2013  
Página 2 de 2

10. Que los comentarios y observaciones recibidos, así como el análisis efectuado por esta Autoridad Reguladora se encuentran contenidos en el **ANEXO A** de la presente Resolución, cuyo texto forma parte integral de la presente Resolución;
11. Que mediante Resolución JD-4465 de 23 de diciembre de 2003, modificada por la Resolución JD-4731 de 31 de mayo de 2004, la ASEP aprobó la Base Metodológica para el Control de la Calidad Comercial, con la finalidad de procesar en forma más expedita la información remitida por las empresas distribuidoras, permitiéndole verificar el cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio Comercial, la cual fue adicionada como Anexo B de la Resolución JD-765 de 8 de junio de 1998;
12. Que es necesario mantener la vigencia de la referida Base Metodológica para el Control de la Calidad Comercial, adicionada como Anexo B de la Resolución JD-765 de 8 de junio de 1998, para efectos de proseguir con el control de las Normas de Calidad del Servicio Comercial que estarán vigentes para la nueva concesión de distribución;
13. Que vistas las anteriores consideraciones, la Administradora General,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", contenido en el **ANEXO B** de la presente Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

**SEGUNDO: ADVERTIR** que el Anexo A de la Resolución JD-765 de 8 de junio de 1998, que contiene las Normas de Calidad del Servicio Comercial para las empresas distribuidoras del servicio público de electricidad y para los clientes conectados a la misma, estará vigente hasta el 30 de junio de 2014.

**TERCERO: ADVERTIR** que el Anexo B de la Resolución JD-765 de 8 de junio de 1998, el cual contiene la Base Metodológica para el Control del Servicio Comercial, se mantiene vigente.

**CUARTO: COMUNICAR** que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos emitirá una versión unificada del Reglamento de Distribución y Comercialización que contenga todos los cambios aprobados a través de la presente resolución.

**QUINTO: ADVERTIR** que la presente Resolución regirá a partir del 1 de julio de 2014.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 26 de 29 de enero de 1996; modificada y adicionada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 6 de 3 de febrero de 1997; y, Ley 6 de 22 de enero de 2002.

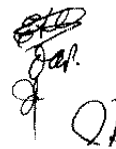
**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**ZELMAR RODRÍGUEZ CRESPO**  
Administradora General

El presente Documento es fiel copia de su Original Según  
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad  
Nacional de los Servicios Públicos.

Dado a los 15 días del mes de marzo de 20 13

  
FIRMA AUTORIZADA







ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<b>Artículo 5.</b> En caso de verificarse incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial, la empresa distribuidora deberá compensar a la totalidad de sus clientes, mediante créditos a favor de los clientes en su facturación.	Solicita la modificación del artículo para que indique que, en caso de verificarse incumplimiento en los Niveles Globales de Calidad Comercial, la empresa distribuidora <u>no</u> compensará a los clientes más allá de la compensación individual de los afectados.  Además, solicita que se agregue al artículo que los indicadores globales establecidos deberán ser calculados, reportados y monitoreados para dar seguimiento al desempeño de la empresa.			<p>La presente norma es continuación de la que se encuentra vigente a la fecha. En consecuencia, la misma debe mantener una estructura similar, es decir, con penalizaciones tanto para los Indicadores Individuales como para los Globales.</p> <p>La diferencia consistirá en que, al igual que como se contempla para la Norma de Calidad del Servicio Técnico, las penalizaciones Globales serán consignadas en un fondo de inversiones, para mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.</p>

del. 99





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p><b>Artículo 6.</b> Las empresas distribuidoras deberán considerar como Reclamo, toda simple comunicación del cliente con la empresa, ya sea verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, por internet, etc., donde el cliente les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa. En caso de que el cliente exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa distribuidora deberá clasificar como reclamo, cada uno por separado.</p>	<p>Solicita que el artículo se modifique para que señale que "las empresas distribuidoras deberán considerar como Reclamo toda comunicación del cliente con la empresa, ya sea verbal, telefónica, escrita, por medio electrónico u otros canales que la empresa disponga para ello, donde se les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa distribuidora. En caso de que el interesado exponga más de una inconformidad o desacuerdo que no estén relacionadas, la empresa distribuidora deberá clasificar por separado cada uno. No se entenderán como reclamo los avisos o reportes de interrupciones del suministro eléctrico."</p>	<p>Propone que la ASEP, en conjunto con las empresas distribuidoras, redacte una reglamentación y el procedimiento a seguir para la atención y asignación de los reclamos a través de los canales indicados. La reglamentación debe incluir a qué direcciones y a qué personas se deben enviar los mensajes para considerarlos válidos. Esto para evitar que situaciones de peligro que puedan ser anunciadas a la empresa por alguno de estos medios, sea enviado a direcciones o personas que no guardan relación con el tema y luego se produzcan afectaciones a los derechos de los clientes o la distribuidora.</p> <p>En adición, sugiere que la norma propuesta no regule tecnologías sino medios para la presentación de reclamos, toda vez que, por ejemplo, el sms dejará de ser utilizado a partir del año 2013. Con la apertura de una regulación de medios se podrán utilizar las herramientas que según la tecnología se tengan, de tiempo en tiempo, a disposición de las empresas de distribución y de los clientes regulados.</p>	<p>El Ministerio de Economía y Finanzas solicita que se confirme que el concepto de Reclamo se entiende igual para ASEP que para las distribuidoras.</p> <p>Cristóbal Samudio Carter considera que la información acumulada del número de Reclamo debe aparecer actualizada y disponible a todos los visitantes de la página web de la empresa, ya que esto permite que la gestión a realizar por la ASEP sea más transparente.</p> <p>Agrega que es importante que los datos de Reclamos recabados sean captados en una aplicación informática auditable por la ASEP.</p>	<p>Luego de evaluar los comentarios recibidos de EDEMET-EDECHI, del Ministerio de Economía y Finanzas y del señor Samudio, se modificará el artículo para indicar que el cliente podrá efectuar los reclamos de acuerdo a los medios que se establezcan en la Norma de Calidad de Atención al Público en General.</p> <p>En cuanto al comentario de ENSA, de agregar al artículo un párrafo sobre las interrupciones, se considera que no es procedente en razón de que podrían ser rechazados reclamos que efectúen los clientes por interrupciones.</p>





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<b>Artículo 7.</b> Cuando en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales y/o globales de calidad comercial las compensaciones sean menores al centésimo de balboa, se deberá acumular dicha compensación hasta que las mismas puedan ser aplicadas con valores mayores al centésimo y las diferencias que no se puedan aplicar se deberán seguir acumulando.  Para efecto de determinar el promedio de las últimas tres (3) facturas en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales y/o globales de calidad comercial, se seguirán los siguientes criterios:	Solicita la modificación del artículo, para que señale que "cuando en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial las compensaciones sean menores al centésimo de balboa, se deberá acumular dicha compensación hasta que las mismas puedan ser aplicadas con valores mayores al centésimo y las diferencias que no se puedan aplicarse deberán seguir acumulando.  Para efecto de determinar el promedio de las últimas tres (3) facturas en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial, se seguirán los siguientes criterios: ..."			Se considera razonable el comentario, en razón de que las penalizaciones globales irán a un fondo de inversiones, en lugar de ser distribuidas entre todos los clientes, lo cual es más ventajoso para los clientes que no obtienen un buen servicio.
<b>Artículo 8.</b> Las empresas distribuidoras deben tener disponible para los clientes, una línea telefónica gratuita 0800, tanto para las llamadas por medio de la telefonía fija, como para las llamadas por medio de la telefonía celular.			El Ministerio de Economía y Finanzas solicita que se agregue que la línea debe ser 24 horas/365 días del año.	La propuesta es razonable por lo que se incluirá en la redacción del artículo.
<b>Artículo 9.</b> Los casos que la ASEP determine, debidamente	Solicita que el artículo se modifique para señalar que los casos que la	Propone incluir un artículo que establezca que se exceptuarán de las		Los comentarios recibidos no son aplicables ya que no tratan sobre la Norma de Calidad

dal.

Q.





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.	ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.  En el procedimiento se definirá un listado de excepciones de compensaciones, incluido pero no limitado a:"	compensaciones estipuladas en esta norma, los casos debidamente comprobados de fuerza mayor y caso fortuito, según lo establecido en el Reglamento de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997.		del Servicio Comercial, sino sobre el procedimiento para que se les exceptúe del pago de las compensaciones por el incumplimiento de la norma.  Sin embargo, las propuestas recibidas serán tomadas en consideración para efectos del referido procedimiento.
<b>Artículo 10.</b> La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley 6 de 3 de Febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no cumpla alguna de las exigencias establecidas en la presente norma.	Solicita que se modifique la redacción del artículo como sigue: "La ASEP estará facultada para imponer las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N°6 de 3 de febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora de forma reiterativa no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma.	Solicita la eliminación de este artículo, ya que considera que hay una doble penalización por la misma causa.  La redacción prevista conllevaría a que la compensación active de inmediato los supuestos de un proceso sancionador, sin tomar en cuenta que, con el pago de la compensación/penalización por parte de las empresas distribuidoras desaparece el objeto que dio lugar al incumplimiento de la norma ya que ha sido restituido por la vía de la compensación el derecho del cliente.		La Ley 6 de 1997, la cual es jerárquicamente superior a la presente norma, califica como infracción, el incumplimiento de las normas vigentes de electricidad; estableciendo sanciones en atención a las infracciones cometidas.  Mientras que las compensaciones tarifarias establecidas en la norma, no se consideran sanciones, ya que son la forma con la cual la empresa distribuidora resarce a los clientes por el mal funcionamiento.  Cabe advertir que el texto propuesto se encuentra contenido en el numeral 2 de la Resolución JD-765 de 1998, por la cual se aprobó la Norma de Calidad del Servicio Comercial que se encuentra vigente a la fecha.
<b>Artículo 11.</b> Los valores límite admisibles para los distintos	Propone que se clasifique de la siguiente manera:	Propone adecuar la clasificación propuesta, cambiando las cantidades		Se consideran razonables las recomendaciones, por lo que se modificará

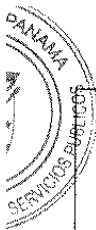




ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
parámetros controlados se discriminan en función de la siguiente clasificación:  <b>Área Urbana:</b> son aquellos corregimientos que tengan más de 15,000 clientes.  <b>Área Sub Urbana:</b> son aquellos corregimientos que tengan entre 15,000 y 2,000 clientes.  <b>Área Rural Concentrada:</b> son aquellos corregimientos que tengan entre 1,999 y 200 clientes.  <b>Área Rural Dispersa:</b> son aquellos corregimientos que tengan menos de 200 clientes.  La clasificación de las áreas para cada año se determinará según la cantidad de clientes que tenga cada corregimiento al día 15 de diciembre del año anterior.	<b>Área Urbana:</b> son aquellos corregimientos que tienen más de 15,000 clientes.  <b>Área Sub urbana:</b> son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 5,000 clientes.  <b>Área Rural Concentrada:</b> son aquellos corregimientos que entre 4,999 y 2,000 clientes.  <b>Área Rural Dispersa:</b> son aquellos corregimientos que menos de 2,000 clientes."	de clientes, e incorporando que en el caso de que un corregimiento tenga más de un núcleo de población, la empresa distribuidora puede solicitar la división de dicho corregimiento en sus correspondientes zonas.		la redacción del artículo para incrementar la cantidad de clientes según lo propuesto.  Respecto al comentario de EDEMET-EDECHI, no es viable solicitar la división de un Corregimiento, en razón de que se distorsionaría la estructura de la clasificación por Áreas propuesta.
<b>Artículo 13.</b> Independientemente de las exigencias definidas en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, en los casos en que un cliente sufra una interrupción prolongada, la empresa distribuidora deberá reponer el suministro en los tiempos indicados	Proponen aumentar los días del Indicador de área urbana a 4 horas.	Propuesta: Sobre la base de lo anterior, este indicador de Área Rural Dispersa debe ser aumentado, por lo menos a 24 horas y en su defecto, el indicador debería partir de por lo menos, el indicador contenido en la		La propuesta presentada por ENSA es viable, por lo que se modificará el artículo para incorporarla.  En cuanto a la propuesta de EDEMET-EDECHI, referente al indicador para el Área Rural dispersa, la misma no es procedente ya que se afecta negativamente el

*del* *Q*





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
a continuación:  Área Urbana: 3-horas Área Sub urbana: 4-horas Área Rural Concentrada: 6-horas Área Rural Dispersa: 10-horas		norma vigente.		suministro eléctrico para los clientes de estas áreas.
<b>Artículo 14.</b> En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 2 horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.	Propone modificar la redacción para que se indique que en caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado.	Propone que en las zonas urbana y suburbana, la compensación sea el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 2 horas adicionales que el cliente permanezca afectado; mientras que en las zonas rural concentrada y rural dispersa, la compensación sea determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado.		Como resultado de la evaluación de las propuestas recibidas, se modificará el artículo de 2 a 4 horas, con un recargo del 5%.
<b>Artículo 15.</b> El tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir de que el cliente	Propone modificar el artículo en su aparte "B" incorporando cuatro indicadores que se han	Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución, propone que el	<b>Secretaría de Energía:</b> Consideran que los "Tiempos de	En cuanto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, luego de analizar lo propuesto, se modificará el artículo, cambiando de 8 a 10

dal  
Q.7





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
solicite el servicio se indica a continuación:  B - Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución.  <b>Área Urbana:</b> Dentro de los 100metros - 5 días hábiles Fuera de los 100metros - 1 día hábil por cada 100 metros de línea. <b>Área Sub urbana:</b> Dentro de los 100metros - 10 días hábiles Fuera de los 100metros - 1.5 días hábil es por cada 100 metros de línea. <b>Área Rural Concentrada:</b> Dentro de los 100metros - 15 días hábiles Fuera de los 100metros - 2 días hábil es por cada 100 metros de línea. <b>Área Rural Dispersa:</b> Dentro de los 100metros - 20 días hábiles Fuera de los 100metros - 4 días hábil es por cada 100 metros de línea.	recomendado en la nueva Norma de Calidad de Atención al Público en General, como sigue:  <b>Artículos 56 y 57: ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS.</b>  <b>Artículos 58 y 59: ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS.</b>  <b>Artículos 60 y 61: TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS.</b>  <b>Artículos 62 y 63: TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS.</b>  Igualmente, propone modificaciones de fondo a todos los artículos arriba indicados.	indicador de Área Rural Dispersa debe ser aumentado, por lo menos a 12 días hábiles o en su defecto, partir tomando como base, la norma vigente a la fecha.  Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución, propone que se elimine este artículo y en su reemplazo se utilice el homólogo de la Resolución AN No.5614-Elec Anexo A, aumentando el plazo para obras sencillas en zonas urbanas por lo menos a 10 días hábiles luego que el cliente ha sido notificado. Solicita que se agregue que para las obras mayores a 100 metros, se sume a los plazos anteriores tres días más por cada 100 metros adicionales a los 100 primeros.	Respuesta de la Empresa” de la tabla del literal B, Artículo 15, son muy cortos para el caso de estar fuera de los 100 metros.	los días hábiles para el Área Rural dispersa y se eliminará el literal B, en razón de que ya está incluida en la Norma de Calidad de Atención al Público en General.  Respecto a los comentarios de ENSA, de modificar el literal B, los mismos no son aplicables a la Norma de Calidad del Servicio Comercial sometida a consulta pública. Sin embargo, se analizará la propuesta para efectos de la consulta pública de la Norma de Calidad de Atención al Público en General que se está llevando a cabo.

Bas

Q2

Página 7 de 14





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p><b>Artículo 16.</b> Compensación a los Clientes.</p> <p>A- Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución.</p> <p>La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día calendario que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Cincuenta Balboas (B/.50.00).</p> <p>B - Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución.</p> <p>La compensación a los clientes en este caso es de Veinte Balboas (B/.20.00), más Tres Balboas (B/.3.00) adicionales por cada día calendario que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Ciento Cincuenta Balboas (B/.150.00).</p>	<p>Solicita modificar la redacción para que se indique días hábiles en lugar de días calendario, así:</p> <p>A-Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución.</p> <p>La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día hábil que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Cincuenta Balboas (B/.50.00).</p> <p>B- Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución.</p> <p>La compensación a los clientes en este caso es de Veinte Balboas (B/.20.00), más Tres Balboas (B/.3.00) adicionales por cada día hábil que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Ciento Cincuenta Balboas (B/.150.00).</p>			<p>Con referencia a la propuesta de modificación del literal A, la misma es aceptable, por lo que se modificará para cambiar días calendario por días hábiles.</p> <p>En cuanto a los comentarios para el literal B, se eliminará en atención a la respuesta a los comentarios del Artículo 15.</p>
<p><b>Artículo 23.</b> Límite admisible</p> <p>La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar</p>	<p>Propone modificar la redacción para indicar que la comunicación a los clientes puede ser realizada por cualquiera de los medios indicados en el artículo, de la siguiente manera:</p>			<p>El comentario recibido es razonable, por lo que se cambiará la redacción para indicar que la notificación podrá ser realizada a través de la prensa, teléfono, correo electrónico o radio.</p>

Def.





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de un crédito a favor de los clientes por incumplimiento.	"NOTIFICACIÓN, 5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.			
NOTIFICACIÓN, 5 días antes, mediante, prensa, teléfono, correo electrónico y radio.				

del

27.





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<b>Artículo 25.</b> Tratamiento de la reclamación.  En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el nivel de tensión suministrado, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema en un plazo no superior al indicado en la tabla adjunta.		La propuesta reduce la norma vigente en un 50%, sin ningún tipo de gradualidad, que le permita a la empresa distribuidora adecuarse a estos nuevos tiempos. En la práctica internacional, se ha podido verificar que las modificaciones de las normas, son graduales y con variaciones que no superan el 5%.  En consecuencia, solicita que se revisen los valores propuestos, o se dé una gradualidad, para que los límites propuestos sean alcanzados en un plazo de 5 años.	El Ministerio de Economía y Finanzas considera que se podrían ajustar los tiempos de respuesta del distribuidor, contenidos en el cuadro adjunto, a un día menos para cada caso, de la siguiente manera: Urbana 3 días, sub urbana 4 días, área rural concentrada 5 días y área rural dispersa 6 días.  Respecto al Nivel de tensión suministrado, pregunta cómo se corroborará que se realizan las visitas a los clientes que hagan reportes.	Respecto al comentario de EDEMET-EDECHI, se debe tener presente que este indicador fue establecido desde 1998, por tanto el mismo ya ha sido aplicado gradualmente.  Debemos agregar que los problemas de voltaje son críticos para los clientes, pues los mismos pueden ocasionar daños en los electrodomésticos.  Con relación a los comentarios del Ministerio de Economía y Finanzas, no es viable reducir los plazos ya que la propuesta contempla una reducción respecto a la norma vigente.  Se aclara que la ASEP vigila el cumplimiento de la norma mediante auditorías periódicas. Luego de evaluar la propuesta presentada, se modificará la redacción para incluir el tope de B/1,000.00, y el cambio del 25% por el 20%.  Dicho artículo explicará que el tope de la penalización, de B/1,000.00, solamente se aplicará en concepto de incumplimiento del día de la visita y que si se detecta incumplimiento de la Norma Técnica de Tensión, la empresa distribuidora deberá pagar al cliente la penalización resultante hasta que haya resuelto el problema de tensión del cliente, de acuerdo con lo estipulado en la Norma de Calidad Técnica.
<b>Artículo 26.</b> Compensación a los Clientes.  En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 25% del promedio de las últimas tres (3) facturas.	Proponen modificar la redacción para indicar que en caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de \$1,000.			





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<b>Artículo 28.</b> Compensación a los Clientes.  En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas.	Propone que se modifique la redacción de la siguiente forma: "En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de \$1,000."			La propuesta presentada es razonable, por lo que se modificará el artículo para establecer un tope a la penalización de hasta B/1,000.00.
<b>Artículo 29.</b> La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros siete (7) días calendarios del mes, las compensaciones correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente. La compensación a cada cliente individual se le reconocerá en un crédito único a favor del cliente, en el siguiente ciclo de facturación.	Solicita que se modifique la redacción por la siguiente: "La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes, las compensaciones correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente. La compensación a cada cliente individual se le reconocerá en un crédito único a favor del cliente, en el siguiente ciclo de facturación."			El comentario recibido es razonable, por lo que se modificará la redacción del artículo cambiando los días calendario por días hábiles.
<b>Artículo 31.</b> Anualmente, el porcentaje mínimo de clientes a ser reconectados por la empresa distribuidora después de una interrupción, dentro del plazo		Solicita que se reconsideren estos valores, por lo menos a los valores actuales; o de lo contrario, establecer un período de gracia de 2 años y una gradualidad que permita		Se reitera que este indicador ha estado vigente desde 1998, por tanto el mismo ya fue aplicado gradualmente. En consecuencia, el indicador fue ajustado, para procurar que las empresas

Del. 19





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
establecido, deberá ser:		que en 10 años se alcancen los niveles propuestos.		distribuidores continúen mejorando.
<b>Artículo 34.</b> Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las 48 horas después que hayan cancelado la deuda o en el defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser:  Área Urbana: 98% Área Sub urbana: 95% Área Rural Concentrada: 92% Área Rural Dispersa: 90%	Propone reducir el porcentaje de reconexión para el área urbana de 98% a 97%.			La propuesta presentada es razonable por lo que se modificará el artículo cambiando de 98% a 97%.
<b>Artículo 35.</b> Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de 15 días calendario, deberá ser:  Área Urbana: 98% Área Sub urbana: 95% Área Rural Concentrada: 92% Área Rural Dispersa: 90%	Propone reducir el porcentaje mínimo de cartas respondidas, así:  Área Urbana: 95% Área Sub urbana: 92%			Como resultado del análisis de las propuestas recibidas, se modificará el artículo para establecer los siguientes porcentajes:  Área Urbana 96%. Áreas Suburbana 94%
<b>Artículo 36.</b> La calidad de la facturación a los clientes será medida anualmente por los indicadores siguientes:  Fest = Cantidad de facturas estimada en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni	Proponen modificar la redacción de los indicadores, por la siguiente:  "Fest = Cantidad de facturas estimada en el año calendario  Fem = Cantidad de facturas emitidas en el año			Luego de evaluar la propuesta presentada, se mejorará la redacción indicando que es la "Cantidad Total" y se reemplazará "densidad" por "área".

*Defi*  
*Q.*





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
densidad)  Fem = Cantidad de facturas emitidas y entregadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni densidad)	calendario"			
<b>Artículo 37.</b> El desempeño de las empresas distribuidoras, en lo que respecta al tratamiento de las reclamaciones o reclamos de los clientes en general, será medido por los siguientes índices, siendo sus límites anuales admisibles los indicados en las tablas adjuntas:		Indica que esta modificación es muy severa para medir el desempeño de las empresas distribuidoras, y la falta de período de adecuación, la hace más exigente. Reitera que se deben tener en cuenta los costos que representaría la mejora sustancial en esta norma.  Solicita que se reconsideren estos valores, por lo menos a los valores actuales, o de lo contrario, se establezca un período de gracia de 2 años y una gradualidad que permita que en 10 años se alcancen los niveles propuestos.		Se reitera que este indicador ha estado vigente desde 1998, por tanto el mismo ya fue aplicado gradualmente.  Los indicadores fueron disminuidos de 3 a 2, respecto a la norma vigente. Es decir, que al ser ajustado los indicadores, se procura que las empresas distribuidoras continúen mejorando.
<b>Artículo 38.</b> En los casos en que se verifiquen incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial antes indicados, la empresa distribuidora deberá compensar a la totalidad de sus clientes. El monto total con que se compensará a los clientes será el resultante de la suma de los valores correspondientes a cada uno de los incumplimientos a los indicadores de los Niveles Globales de Calidad	Proponen cambiar el término "cada punto porcentual de apartamiento", por "cada punto de apartamiento".			El comentario recibido es razonable por lo que se modificará la redacción para eliminar el término "porcentual".  Igualmente, se modificará la redacción para indicar que las penalizaciones Globales irán al fondo de inversiones en lugar de a los clientes, ya que resulta más beneficioso para los clientes "Peor Servidos".

ped.  
A





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Comercial mencionados precedentemente. Para cada indicador, y por cada punto porcentual de apartamiento al límite admisible, el valor se indica a continuación en función al número de clientes con que cuente la empresa distribuidora al finalizar el año.				
<b>Artículo 40.</b> Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, respecto de las exigencias establecidas en la presente Norma de Calidad del Servicio Comercial, indicando los incumplimientos de los parámetros establecidos por esta norma.  Asimismo deberán mantener los registros detallados de todos los datos e informaciones, en caso de que estas sean requeridas por la ASEP.			Cristóbal Samudio Carter recomienda que en CAPÍTULO X.5, en el que se establece la información para la ASEP, se profundice en la forma, ya que la norma no indica nada al respecto.	Además del informe contemplado en este artículo, la ASEP cuenta con el control de la "Base metodológica", la cual le permite vigilar el cumplimiento de la presente y futuras normas.  En consecuencia, lo propuesto no es necesario.

*Def* *07*





**ANEXO B**  
**RESOLUCIÓN AN No.6002-ELEC**  
**DE 13 DE MARZO DE 2013**



**REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN**  
**DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

**TÍTULO X:**

**NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL**

**MARZO - 2013**

*Def.*





CONTENIDO

X.1. Generalidades 3

X.2. Clasificación de las Áreas 4

X.3. Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente 5

X.4. Niveles Globales de Calidad Comercial 11

X.5. Información para la ASEP 16

X.6. Información para la Base Metodológica 17





TÍTULO X: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

CAPÍTULO X.1: GENERALIDADES

- Artículo 1 Las empresas distribuidoras deberán proveer además del suministro de la energía eléctrica, un conjunto de servicios comerciales relacionados, necesarios para mantener un nivel adecuado de satisfacción a los clientes.
- Artículo 2 La calidad del servicio comercial al cliente a la que deben ajustarse las empresas distribuidoras se establece en la presente norma, como así también las compensaciones y penalizaciones que deberán otorgar en los casos en que se verifiquen incumplimientos a las mismas.
- Artículo 3 Se han establecido dos tipos de indicadores a efectos del seguimiento de la Calidad Comercial que prestan las empresas distribuidoras: a) Aquellos vinculados a prestaciones garantizadas a cada cliente en forma individual (Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente); b) Aquellos que se corresponden con metas o indicadores globales para toda la empresa (Niveles Globales de Calidad Comercial).
- Artículo 4 En caso de verificarse incumplimientos en los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, mediante un crédito a favor del cliente en su facturación.
- Artículo 5 En caso de verificarse incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial, la empresa distribuidora deberá acumular anualmente las penalizaciones en un fondo para inversiones de mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.
- Artículo 6 Las empresas distribuidoras deberán considerar como **Reclamo**, toda comunicación que efectue el cliente a la empresa, utilizando los medios descritos en la Norma de Calidad del Servicio de Atención al Público en General o cualquier otro medio que la distribuidora haya implementado para la atención al público, donde el cliente señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa distribuidora. En caso de que el cliente exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa distribuidora deberá clasificar como reclamo, cada uno por separado.

*Def.*





Artículo 7 Cuando en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial, las compensaciones sean menores al centésimo de balboa, se deberá acumular dicha compensación hasta que las mismas puedan ser aplicadas con valores mayores al centésimo y las diferencias que no se puedan aplicar se deberán seguir acumulando.

Para efecto de determinar el promedio de las últimas tres (3) facturas en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial, se seguirán los siguientes criterios:

- a) Se deben excluir las facturas promediadas o que tengan transacciones de ajustes por refacturas o reliquidaciones. De igual forma, se excluirán los que tengan como parte de la facturación algún cargo de recuperación de fraude.
- b) El valor promedio calculado será el resultado de las últimas tres (3) facturas que no hayan sido afectadas por lo indicado en el punto anterior. Esto significa que las tres (3) últimas facturas utilizadas para el cálculo, no necesariamente tendrán que ser consecutivas.
- c) En caso que el cliente no tenga la cantidad suficiente de facturaciones que permita calcular el promedio de los tres (3) meses, con base a criterios indicados, se tomarán en consideración para el cálculo del consumo promedio, las facturas que el cliente tenga disponible.
- d) Si el cliente no dispone en su historial, de facturas que cumplan con los requisitos indicados en los puntos anteriores, se podrá tomar en consideración las facturas con transacciones de reliquidaciones o refacturaciones, verificando que dichos valores no reflejen un valor resultante negativo.

Artículo 8 Las empresas distribuidoras deben tener disponible para los clientes, una línea telefónica gratuita 1-800, las 24 horas y los 365 días del año, tanto para las llamadas por medio de la telefonía fija, como para las llamadas por medio de la telefonía celular.

Artículo 9. Los casos que la ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.

Artículo 10 La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley 6 de 3 de Febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no cumpla alguna de las exigencias establecidas en la presente norma.

## **CAPÍTULO X.2: CLASIFICACIÓN DE LAS AREAS.**

Artículo 11 Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de la clasificación siguiente:

*Def.*





- Área Urbana:** son aquellos corregimientos que tienen más de 15,000 clientes.
- Área Sub Urbana:** son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 5,000 clientes.
- Área Rural Concentrada:** son aquellos corregimientos que tienen entre 4,999 y 2,000 clientes.
- Área Rural Dispersa:** son aquellos corregimientos que tienen menos de 2,000 clientes.

La clasificación de las Áreas para cada año, se determinará según la cantidad de clientes que tenga cada corregimiento al día 15 de diciembre del año anterior.

**CAPÍTULO X.3: NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE.**

Artículo 12 Se considera como Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los tiempos de respuesta asociados a:

- 1. Reposición del suministro después de una interrupción individual.
- 2. Conexión del servicio eléctrico y el medidor.
- 3. Restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago.
- 4. Estimaciones en la facturación.
- 5. Reclamaciones por inconvenientes en la facturación.
- 6. Información a los clientes acerca de las interrupciones programadas.
- 7. Reclamaciones por inconvenientes con el nivel de tensión suministrado.
- 8. Reclamaciones por funcionamiento del medidor.

**SECCIÓN X.3.1 REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN INDIVIDUAL.**

Artículo 13 **Límite Admisible**

Independientemente de las exigencias definidas en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, en los casos en que un cliente sufra una interrupción prolongada, la empresa distribuidora deberá reponer el suministro en los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)
Área Urbana	4 – HORAS





Área Sub urbana	4 – HORAS
Área Rural Concentrada	6 – HORAS
Área Rural Dispersa	10 – HORAS

Artículo 14 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada cuatro (4) horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

**SECCIÓN X.3. 2 CONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y DEL MEDIDOR**

Artículo 15 **Límite Admisible**

El tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir de que el cliente solicite el servicio, siempre y cuando la conexión no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución, se indica a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	3 – DÍAS HÁBILES
Área Sub urbana	4 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Concentrada	5 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Dispersa	10 – DÍAS HÁBILES

Artículo 16 **Compensación a los Clientes.**

La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día hábil que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Cincuenta Balboas (B/.50.00).

**SECCIÓN X.3. 3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO**





Artículo 17 **Límite Admisible**

El tiempo para que la empresa distribuidora restablezca el servicio cuando este haya sido suspendido por falta de pago, a partir que el cliente haya cancelado su deuda, se indica a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	24 – HORAS
Área Sub urbana	24 – HORAS
Área Rural Concentrada	36 – HORAS
Área Rural Dispersa	48 – HORAS

Artículo 18 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada cuatro (4) horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

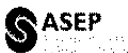
SECCIÓN X.3. 4 ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN

Artículo 19 **Límite admisible**

En aquellos casos donde la empresa distribuidora tenga que estimar la facturación de un cliente, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor, no podrá emitir facturas estimadas por estas causas a un mismo cliente, durante doce (12) meses consecutivos, en un número mayor al indicado a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN 12 MESES
Área Urbana	2 facturas
Área Sub urbana	2 facturas
Área Rural Concentrada	3 facturas





Área Rural Dispersa	3 facturas
---------------------	------------

Artículo 20 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en el número de facturas estimadas, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado, por cada mes adicional estimado, una compensación determinada como el 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 100% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

**SECCIÓN X.3. 5 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES EN LA FACTURACIÓN**

Artículo 21 **Límite Admisible**

El tiempo de respuesta para atender las reclamaciones de los clientes acerca de los cargos en la facturación y pagos de la misma, contado a partir de ser recibidas por la empresa distribuidora, se indican a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	Solución del reclamo dentro de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación.  Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente.
Área Sub urbana	
Área Rural Concentrada	
Área Rural Dispersa	

Artículo 22 **Compensación a los Clientes.**

La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día calendario que demoren en preparar la respuesta escrita. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder de Cincuenta Balboas (B/.50.00).





SECCIÓN X.3. 6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS  
INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

Artículo 23 Límite admisible

La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de un crédito a favor de los clientes por incumplimiento.

CLASIFICACION DEL ÁREA	NOTIFICACION
Área Urbana	5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.
Área Sub urbana	
Área Rural Concentrada	
Area Rural Dispersa	

Artículo 24 Compensación a los Clientes.

En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de informar adecuadamente acerca de las interrupciones programadas, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado, una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

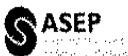
SECCIÓN X.3. 7 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES CON EL NIVEL DE  
TENSIÓN SUMINISTRADO

Artículo 25 Tratamiento de la Reclamación

En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el nivel de tensión suministrado, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema en un plazo no superior al indicado en la tabla adjunta.

De no ser posible la solución del inconveniente dentro de un plazo de cinco (5) días calendario después de efectuada la visita al sitio, se deberá realizar una medición del Nivel de Tensión de al menos cuarenta y ocho (48) horas en los días en que se manifiesta el problema, a efectos de cuantificar el grado de apartamiento a los límites admisibles.





Si como resultado de la medición realizada se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles para la etapa correspondiente, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Técnico hasta que el inconveniente haya sido solucionado.

Independientemente de esta compensación, la empresa distribuidora deberá dar respuesta al cliente afectado por escrito, acerca de las acciones que realizará a fin de dar solución al inconveniente y la fecha en que se encontrará normalizado en los plazos indicados en la tabla adjunta.

En caso de no dar cumplimiento a lo establecido, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, a través de un crédito a favor del cliente en la facturación del mismo.

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DEL DISTRIBUIDOR (Después de recibida la reclamación)
Área Urbana	Visita al sitio dentro de 4 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Sub urbana	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Concentrada	Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.

Artículo 26 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de Mil Balboas (B/1,000.00).

El tope de la penalización de Mil Balboas (B/1,000.00) solamente aplicará en concepto de incumplimiento de los días de visita al sitio, y si se detecta incumplimiento de la Norma Técnica de Tensión, la empresa deberá pagar al cliente la penalización resultante hasta que haya resuelto el problema de tensión del cliente, de acuerdo con lo estipulado en la Norma de Calidad del Servicio Técnico.





SECCIÓN X.3. 8 RECLAMACIONES POR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

Artículo 27 Tratamiento de la Reclamación

En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el funcionamiento del medidor, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema y dar solución al inconveniente y respuesta por escrito a la reclamación del cliente en plazos no superiores a los indicados en la tabla adjunta.

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA (Después de recibida la reclamación)
Área Urbana	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Sub urbana	Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Concentrada	Visita al sitio dentro de 7 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.

Artículo 28 Compensación a los Clientes.

En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de Mil Balboas (B/.1,000.00).

SECCIÓN X.3.9 MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN A LOS CLIENTES

Artículo 29 La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros siete (7) días hábiles del mes, las compensaciones correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente. La compensación a cada cliente individual se le reconocerá en un crédito único a favor del cliente, en el siguiente ciclo de facturación.

CAPÍTULO X.4: NIVELES GLOBALES DE CALIDAD COMERCIAL

*de*





Artículo 30 Se consideran Niveles Globales de Calidad del servicio comercial a los asociados con los siguientes indicadores:

1. Clientes reconectados después de una interrupción.
2. Reclamaciones por inconvenientes de tensión resueltos dentro del término de tres (3) meses.
3. Conexiones de medidor dentro del término de veinte (20) días.
4. Reconexiones dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas.
5. Respuesta a las cartas de los clientes.
6. Calidad de la facturación a los clientes.
7. Tratamiento de las reclamaciones en general.

SECCIÓN X.4.1 CLIENTES RECONECTADOS DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN

Artículo 31 Anualmente, el porcentaje mínimo de clientes a ser reconectados por la empresa distribuidora después de una interrupción, dentro del plazo establecido, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	6 – HORAS	95%
Área Sub urbana	9 – HORAS	95%
Área Rural Concentrada	12 – HORAS	92%
Área Rural Dispersa	24 – HORAS	90%

SECCIÓN X.4.2 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES DE TENSIÓN RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO DE 3 MESES

Artículo 32 Anualmente, el porcentaje mínimo de reclamaciones por inconvenientes de tensión a ser resuelto por la empresa distribuidora, dentro del plazo de tres (3) meses, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

*Jaf.*





SECCIÓN X.4.3 CONEXIONES DEL MEDIDOR DENTRO DEL TÉRMINO DE 20 DÍAS

Artículo 33 Anualmente, el porcentaje mínimo de conexiones de medidores de los clientes (que no requieran de ampliación o modificación de la red de distribución) a realizarse dentro del término de veinte (20) días calendario después de haber hecho la solicitud, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

SECCIÓN X.4.4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS

Artículo 34 Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las cuarenta y ocho (48) horas después que hallan cancelado la deuda o en su defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	97%
Área Sub urbana	95%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

SECCIÓN X.4.5 RESPUESTA A LAS CARTAS DE LOS CLIENTES

Artículo 35 Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de quince (15) días calendario, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%

*[Handwritten signature]*





Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

SECCIÓN X.4. 6 CALIDAD DE LA FACTURACIÓN A LOS CLIENTES.

Artículo 36 La calidad de la facturación a los clientes será medida anualmente por los indicadores siguientes:

Estimaciones en la Facturación

Anualmente, el porcentaje máximo para estimaciones en las facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS ESTIMADAS
Área Urbana	2%
Área Sub urbana	3%
Área Rural Concentrada	4%
Área Rural Dispersa	4%

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$FE = \Sigma Fest / Fem \times 100$$

Donde:

- Fest = Cantidad total de facturas estimadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área)
- Fem = Cantidad de facturas emitidas y entregadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área)

Porcentajes de facturas rectificadas

Anualmente, el porcentaje máximo de rectificaciones de facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS RECTIFICADAS
Área Urbana	3%
Área Sub urbana	3%





Área Rural Concentrada	4%
Área Rural Dispersa	5%

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$FR = \Sigma Faj / Fem \times 100$$

Donde:

Faj = Total de facturas ajustadas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni área)

Fem = Total de facturas emitidas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni de área)

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes por errores de facturación, recibidas por la empresa distribuidora que resulten procedentes.

SECCIÓN X.4.7 TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES EN GENERAL.

Artículo 37 El desempeño de las empresas distribuidoras, en lo que respecta al tratamiento de las reclamaciones o reclamos de los clientes en general, será medido por los siguientes índices, siendo sus límites anuales admisibles los indicados en las tablas adjuntas:

Tiempo promedio de procesamiento de los Reclamos (TPA):

$$TPA = \Sigma Tai / Ra$$

Donde:

Tai = tiempo en días para resolver cada reclamo

Ra = número total de reclamaciones resueltas

CLASIFICACION DEL ÁREA	TPA
Área Urbana	10 DIAS
Área Sub urbana	10 DIAS
Área Rural Concentrada	15 DIAS
Área Rural Dispersa	15 DIAS





Porcentaje de reclamaciones resueltas en plazo (PRA):

$$PRA = Nr/Ri \times 100\%$$

Donde:

Nr = Número de casos de reclamaciones y quejas atendidas dentro los plazos abajo indicados  
Ri = número total de reclamaciones o quejas recibidas.

CLASIFICACION DEL ÁREA	Plazo	PRA
Área Urbana	Solución del reclamo dentro de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación.	95%
Área Sub urbana		92%
Área Rural Concentrada		92%
Área Rural Dispersa	Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente.	90%

SECCIÓN X.4.8 CÁLCULO DE LAS PENALIZACIONES.

Artículo 38 En los casos en que se verifiquen incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial antes indicados, la empresa distribuidora deberá acumular anualmente las penalizaciones en un fondo para inversiones de mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.

El monto total de las penalizaciones, será el resultante de la suma de los valores correspondientes a cada uno de los incumplimientos a los indicadores de los Niveles Globales de Calidad Comercial mencionados precedentemente. Para cada indicador, y por cada punto de apartamento al límite admisible, el valor de la penalización se calculará como se indica a continuación en función al número de clientes con que cuente la empresa distribuidora al finalizar el año. Por ejemplo, si el límite del indicador es 92% y se obtiene un resultado para ese indicador de 95%, son 3 puntos; igualmente, si el límite del indicador es 10 días y se obtiene un resultado para ese indicador de 13 días, son 3 puntos.

Empresa distribuidora con la siguiente cantidad de clientes:

CANTIDAD DE CLIENTES	MONTO DE COMPENSACIÓN POR CADA PUNTO DE APARTAMIENTO
Hasta 20.000	US\$ 2,000.00

*asep*





Mayor a 20.000 hasta 100.000	US\$ 10,000.00
Mayor a 100.000 hasta 200.000	US\$ 20,000.00
Mayor a 200.000 hasta 300.000	US\$ 30,000.00
Mayor a 300.000 hasta 400.000	US\$ 40,000.00
Mayor a 400.000	US\$ 50,000.00

SECCIÓN X.4.9 MODALIDAD PARA LAS PENALIZACIONES.

Artículo 39 La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros treinta (30) días calendarios del año, las penalizaciones correspondientes al año anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles Globales de Calidad Comercial. El monto total resultante de las penalizaciones, se notificará mediante nota a la ASEP antes del 7 de febrero.

CAPÍTULO X.5: INFORMACIÓN PARA LA ASEP.

Artículo 40 Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, respecto de las exigencias establecidas en la presente Norma de Calidad del Servicio Comercial, indicando los incumplimientos de los parámetros establecidos por esta norma.

Asimismo deberán mantener los registros detallados de todos los datos e informaciones, en caso de que estas sean requeridas por la ASEP.

SECCIÓN X.5.1 NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE.

Artículo 41 Con anterioridad al día quince (15) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo indicando las compensaciones efectuadas a los clientes durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron las citadas compensaciones a favor de los clientes.

Este informe mensual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa distribuidora, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

SECCIÓN X.5.2 NIVELES GLOBALES DE CALIDAD COMERCIAL

*dal*





Artículo 42 Con anterioridad al día quince (15) de febrero de cada año, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo indicando las penalizaciones, producto de los incumplimientos registrados durante el año anterior, debiendo listar los incumplimientos específicos que motivaron las penalizaciones.

Este informe anual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa distribuidora, donde éste certifica la veracidad de la información suministrada.

**CAPÍTULO X.6: INFORMACIÓN PARA LA BASE METODOLOGICA.**

Artículo 43 Las empresas distribuidoras deberán entregar a la ASEP toda la información que estipule la Base Metodológica que se desarrolle para el control y fiscalización de la presente norma.



# República de Panamá

## AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. **6003**–Elec

Panamá, **13** de **MARZO** de 2013



“Por la cual se aprueba el Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”.

**LA ADMINISTRADORA GENERAL**  
en uso de sus facultades legales,

### CONSIDERANDO:

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante ASEP), organismo autónomo del Estado, encargado de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, “Por la cual se dicta el Marco Regulatorio e Institucional para la Prestación del Servicio Público de Electricidad”, establece el régimen al cual se sujetarán las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, destinadas a la prestación del servicio público de electricidad;
3. Que el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 6 de 1997, establece que los prestadores del servicio público de electricidad tendrán la obligación de asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al cliente o frente a terceros;
4. Que el numeral 1 del artículo 110 de la Ley 6 de 1997 señala que, uno de los derechos de los clientes del servicio público de electricidad, es el de exigir al prestador la eficiente prestación de los servicios, conforme a los niveles de calidad establecidos en la Ley, en su reglamento o por disposición de esta Autoridad Reguladora, y a reclamar ante aquel si así no sucediera;
5. Que el numeral 7 del artículo 110 de la Ley 6 de 1997 también señala como derecho de los clientes del servicio público de electricidad, ser atendido por el prestador en las consultas o reclamos que formule, en el menor tiempo posible;
6. Que conforme al numeral 11 del artículo 9 de la Ley 6 de 1997, esta Autoridad Reguladora está facultada para fijar las normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización;
7. Que los actuales Contratos de Concesión para la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica, suscritos con la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A., Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. y Elektra Noreste, S.A., vencen el día 22 de octubre de 2013;
8. Que debido a lo anterior, esta Autoridad Reguladora preparó un proyecto de Norma de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes), para incluirlas en el Reglamento de Distribución y Comercialización de energía eléctrica como un nuevo Título;
9. Que en base a lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Resolución AN No.5614-Elec de 27 de septiembre de 2012, sometió a un proceso de Consulta Pública, la propuesta de adición de un Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes);





Resolución AN No. *6003* -Elec  
de *13* de *MARZO* de 2013  
Página 2 de 2

- 10. Que dentro del periodo en que la propuesta se sometió a Consulta Pública, esta Autoridad Reguladora recibió comentarios de Cristóbal Samudio Carter, el Ministerio de Economía y Finanzas, la Secretaría Nacional de Energía, la empresa Elektra Noreste, S.A. (ENSA), la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET) y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI);
- 11. Que los comentarios y observaciones recibidos, así como el análisis efectuado por esta Autoridad Reguladora se encuentran contenidos en el **ANEXO A** de la presente Resolución, cuyo texto forma parte integral de la presente Resolución;
- 12. Que vistas las anteriores consideraciones, la Administradora General,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público”, contenido en el **ANEXO B** de la presente Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

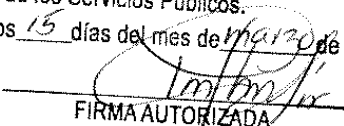
**SEGUNDO: COMUNICAR** que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos emitirá una versión unificada del Reglamento de Distribución y Comercialización que contenga todos los cambios aprobados a través de la presente resolución.

**TERCERO: ADVERTIR** que la presente Resolución regirá a partir del 1 de julio de 2014.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 26 de 29 de enero de 1996; modificada y adicionada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 6 de 3 de febrero de 1997; y, Ley 6 de 22 de enero de 2002.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**ZELMAR RODRÍGUEZ CRESPO**  
Administradora General

El presente Documento es fiel copia de su Original Según  
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad  
Nacional de los Servicios Públicos.  
Dado a los 15 días del mes de Marzo de 2013  
  
FIRMA AUTORIZADA







ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<b>Artículo 3.</b> La presente norma establece un conjunto de Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General, que permiten fijar parámetros de los niveles de calidad con los que debe ser prestado el servicio de atención al público en general. También establece las compensaciones que deberán otorgarse a los clientes, en los casos en que se verifiquen incumplimientos a la misma.	Propone modificar la redacción por la siguiente:  "La presente guía de mejores prácticas establece un conjunto de Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General, que permiten fijar parámetros de los niveles de calidad con los que debe ser prestado y monitoreado el servicio de atención al público en general."			Respecto al comentario de ENSA, se debe advertir que la estructura regulatoria establece penalizaciones por incumplimiento como la señal económica para lograr el cumplimiento de las mismas.  Sin embargo, se modificará la redacción del artículo para indicar que no todas las penalizaciones serán distribuidas entre los clientes.
<b>Artículo 4.</b> En caso de verificarse incumplimiento de alguno de los parámetros o Indicadores de la Calidad del Servicio de Atención al Público en General establecidos en la presente norma, la empresa distribuidora compensará al afectado o a los clientes, según corresponda, mediante un crédito en su facturación.	Propone que se elimine o en su defecto, se modifique para indicar lo siguiente:  "En caso de verificarse incumplimiento de alguno de los parámetros o Indicadores de la Calidad del Servicio de Atención al Público en General establecidos en la presente norma, la empresa distribuidora <u>no</u> compensará al afectado o a los clientes. Los indicadores establecidos en la presente norma deberán ser calculados, reportados y monitoreados para dar seguimiento			Con relación al comentario, se reitera lo indicado para los comentarios al artículo 3.  Sin embargo, se modificará la redacción para señalar que las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico, que será determinado por la ASEP.





ANEXO A			
Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013			
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
		COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	

<b>Artículo 5.</b> Las empresas distribuidoras deberán considerar como <b>Reclamo</b> , toda comunicación del público en general (clientes y no clientes) con la empresa, ya sea recibida en forma verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, sms (mensaje de texto celular), por Internet, etc., donde se les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa distribuidora. En caso de que el interesado exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa distribuidora deberá clasificar por separado cada uno.	al desempeño de la empresa."	Propone que la ASEP, en conjunto con las empresas Distribuidoras, se redacte una reglamentación y el procedimiento a seguir para la atención y asignación de los reclamos de clientes regulados a través de los canales indicados. La reglamentación debe incluir a qué direcciones y a qué personas se deben enviar los mensajes para considerarlos válidos.  En adición, sugerimos que la norma propuesta no regule tecnologías sino medios para la presentación de reclamos, toda vez que, por ejemplo, el sms dejará de ser utilizado durante el año 2013. Con la apertura de una regulación de medios se podrán utilizar las herramientas que según la tecnología se tengan, de tiempo en tiempo, a disposición de las empresas de distribución y de los clientes regulados.	El Ministerio de Economía y Finanzas solicita incluir la página web de la empresa "Internet".  El señor Cristóbal Samudio Carter considera que la información acumulada del número de Reclamo debe aparecer actualizada y disponible a todos los visitantes de la página web de la empresa. Esta observación permite que la gestión a realizar por la ASEP respecto del título XII sea más transparente.  Es importante que los datos de RECLAMO recabados, ya sea de forma verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, sms (mensaje de texto celular), por Internet, etc., sean captados en una aplicación informática auditable por la ASEP.  Para poder perfeccionar el sistema de control y verificación de la normativa, mediante el sistema informático es requerido	Respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, se cambiará la redacción del artículo para indicar que la comunicación de los clientes con las empresas, deberá ser por los medios que se describen en la presente norma.  Es conveniente indicar que el servicio de electricidad constituye un servicio público de utilidad pública, y por tanto es deber del Estado, a través de ASEP, establecer el marco regulatorio que procure la prestación de dicho servicio, de manera adecuada, eficiente, confiable y segura, a precios justos y razonables, para la salud, bienestar y prosperidad de toda la población.  Para cumplir con esta obligación estatal, el legislador dotó a la ASEP de amplias facultades, atribuciones, potestades y competencia.  Por consiguiente, las Normas de Calidad no pueden estar sujetas a una negociación con ningún ente
	Propone modificar la redacción por la siguiente:  "Las empresas distribuidoras deberán considerar como Reclamo toda comunicación del público en general (clientes y no clientes) con la empresa, ya sea recibida en forma verbal, telefónica, escrita, por medio electrónico u otros canales que la empresa disponga para ello, donde se les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa distribuidora. En caso de que el interesado exponga más de una inconformidad o desacuerdo que no estén relacionadas, la empresa distribuidora deberá clasificar por separado cada uno."			





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
			hacer periódicamente auditorias. Dicha periodicidad no se informa por parte de la entidad reguladora, y debiese definirse de manera tal que también exista un compromiso real de la entidad a realizarla. Estas deben ser un requisito fundamental para verificar el cumplimiento de las disposiciones en torno a la calidad técnica y de la atención al cliente.	privado.  La propuesta de ENSA es razonable, por lo que se incluirá en la redacción del artículo que la empresa distribuidora puede poner a disposición de los clientes otros medios de comunicación adicionales a los estipulados por la regulación vigente.  Lo recomendado por Ministerio de Economía y Finanzas, ya se encuentra incluido en la norma en el Capítulo XII.4.  En cuanto a los comentarios del señor Samudio, los mismos corresponden no se refieren al objeto de esta consulta pública ya que se tratan más bien al seguimiento de la norma, que se realizará por medio de una Base Metodológica.
<b>Artículo 6.</b> En lo que respecta a la Calidad de la Atención Telefónica, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, una línea		Señala que no existe en Panamá, hasta estos momentos, forma de activar una línea gratuita para celular, en consecuencia, no es posible cumplir con este	El Ministerio de Economía y Finanzas solicita incluir, el número gratuito "0800" 24/7	Respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, se advierte que la tecnología lo permitirá, por lo que no se acepta la propuesta de eliminación.





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
telefónica gratuita 0800, para recibir llamadas desde telefonía fija y celular.		requerimiento. No obstante, ya la empresa cuenta con su línea gratuita 800 para los teléfonos fijos las empresas telefónicas tienen disponibilidad de brindar este servicio.		La propuesta del Ministerio de Economía y Finanzas es razonable y se incluirá en el artículo.
<b>Artículo 10.</b> Los casos que la ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.	Propone que se elimine o en su defecto decir lo siguiente:  "Los casos que la ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.  En el procedimiento se definirán un listado de excepciones al pago de las compensaciones, incluido pero no limitado a:"			El comentario recibido no es aplicable ya que no trata sobre la Norma de Calidad del Servicio de Atención al Público, sino sobre el procedimiento para se les exceptúe del pago de las compensaciones por el incumplimiento de la norma.  Sin embargo, la propuesta recibida será tomada en consideración para efectos del referido procedimiento.
<b>Artículo 11.</b> La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N° 6 de 3 de febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma.	Propone modificar la redacción por la siguiente:  "La ASEP estará facultada para imponer las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N° 6 de 3 de febrero de 1997, cuando la empresa			La Ley 6 de 1997, la cual es jerárquicamente superior a la presente norma, califica como infracción, el incumplimiento de las normas vigentes de electricidad; estableciendo sanciones en atención a las infracciones cometidas.

*Def*



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
	distribuidora de forma reiterativa no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma."			Mientras que las penalizaciones y créditos a favor del cliente establecidas en la norma, no se consideran sanciones, ya que son la forma con la cual la empresa distribuidora resarce a los clientes por deficiencias en el suministro del servicio eléctrico.
<b>Artículo 12.</b> Los valores límite admisibles para los distintos parámetros controlados se discriminan en función de la siguiente clasificación:  <b>Área Urbana:</b> son aquellos corregimientos que tengan más de 15,000 clientes.  <b>Área Sub Urbana:</b> son aquellos corregimientos que tengan entre 15,000 y 2,000 clientes.  <b>Área Rural Concentrada:</b> son aquellos corregimientos que tengan entre 1,999 y 200 clientes.  <b>Área Rural Dispersa:</b> son aquellos corregimientos que tengan menos de 200 clientes.	Propone modificar la redacción por la siguiente:  Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de la siguiente clasificación:  <b>Área Urbana:</b> son aquellos corregimientos que tienen más de 15,000 clientes. <b>Área Sub urbana:</b> son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 5,000 clientes. <b>Área Rural Concentrada:</b> son aquellos corregimientos que entre 4,999 y 2,000 clientes. <b>Área Rural Dispersa:</b> son aquellos corregimientos que menos de 2,000 clientes."	Solicita adecuar la clasificación propuesta, cambiando las cantidades de clientes, e incorporando que en el caso de que un corregimiento tenga más de un núcleo de población, la distribuidora puede solicitar la división de dicho corregimiento en sus correspondientes zonas.		Las propuestas de ENSA y EDEMET-EDECHI son razonables, por lo que se modificará la cantidad de clientes según lo propuesto.

Def 91





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
La clasificación de las áreas para cada año se determinará según la cantidad de clientes que tenga cada corregimiento al día 15 de diciembre del año anterior.	La clasificación de las Áreas para cada año, se determinará según la cantidad de clientes que tenga cada corregimiento al día 15 de diciembre del año anterior".			
<b>Artículo 14.</b> Las empresas distribuidoras deberán contar con un Centro de Atención Telefónica (CAT), que permita el resguardo de todas las comunicaciones, como también el cumplimiento de las demás condiciones de calidad en la gestión que se establecerán, asegurando su auditabilidad a partir de las grabaciones establecidas.	Propone modificar la redacción por la siguiente:  "Las empresas distribuidoras deberán contar con un Centro de Atención Telefónica (CAT) que permita el resguardo de las llamadas telefónicas entrantes y salientes atendidas por un ejecutivo, como también el cumplimiento de las demás condiciones de calidad en la gestión que se hayan establecido, asegurando su auditabilidad a partir de las grabaciones establecidas."			La propuesta recibida no es viable ya que la misma omite las llamadas en espera que son abandonadas, lo cual distorsiona totalmente el propósito del indicador de mejorar la atención telefónica que se brinda a los clientes.  La propuesta de registrar solamente las llamadas entrantes que son contestadas por el IVR o por el ejecutivo solamente, puede significar que están llamando 20 clientes y sólo se contesta una, quedando las otras 19 sin registrarse y sin atenderse.  Se agregará que pueden ser grabaciones o registros.
<b>Artículo 15.</b> El CAT deberá contar con un registro informático, en donde se asigne de manera	Propone modificar la redacción por la siguiente:		Cristóbal Samudio Carter indica que el registro debe considerar:	Con respecto al comentario de ENSA, el mismo no es aceptable ya que el registro secuencial del número de

del





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
secuencial el número de reclamo. La empresa distribuidora deberá contar con un registro informático de llamadas con un número de contacto único y correlativo, que pueda relacionarse con el número de reclamo que automáticamente emite el sistema comercial de la empresa distribuidora para ese trámite.	"El CAT deberá contar con un registro informático, en donde se asigne el número de reclamo. La empresa distribuidora deberá contar con un registro informático de llamadas con un número de contacto único, que pueda relacionarse con el número de reclamo que automáticamente emite el sistema comercial de la empresa distribuidora para ese trámite."		<ul style="list-style-type: none"><li>➤ El CAT debe ser capaz de registrar automáticamente la fecha y hora, de forma que se pueda verificar el instante de recepción.</li><li>➤ Los registros deben ser identificados según el tipo de reclamo que hace el usuario.</li><li>➤ Es importante que todo aviso de "falta de suministro" quede asociado a un registro de incidencia.</li></ul> Sugiere exigir a las distribuidoras la implementación y uso de aplicaciones, que pueda apoyar en la validación de integridad de datos, conversión de datos y el pre-y post-procesamiento asociado, diseño de sistemas, modelado Land base de datos, migración de sistemas, y otros. Las implementaciones deben considerar el uso Sistemas de información geográfica (GIS) o cualquier otro.	<p>reclamo y correlativo facilita las auditorias de la ASEP al sistema de reclamos, además de que facilita el asignar inmediatamente un número de reclamo al cliente reclamante.</p> <p>Se agregará que es "número de atención o reclamo", y que el número de atención o reclamo no es consecutivo por tipo de atención o reclamo.</p> <p>La propuesta del señor Samudio es razonable, por lo que se añadirá al artículo los tres puntos que debe considerar el registro.</p> <p>Respecto a las exigencias a las empresas distribuidoras la regulación no impone este tipo de detalles a las distribuidoras.</p> <p>Respecto a la propuesta de ENSA, se remite la lectura al comentario al artículo 14 y se agregará "grabaciones o registros".</p>
<b>Artículo 17.</b> El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos de esta sección será verificable a partir de las grabaciones en cada uno de	Propone modificar la redacción por la siguiente: "El incumplimiento de lo dispuesto			

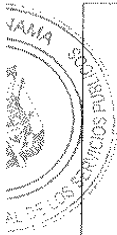
*Def*  
*Q.*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
sus canales de grabación, sobre la base de un muestreo seleccionado por la ASEP en forma aleatoria, que consistirá en doscientas (200) llamadas por mes sobre el total de grabaciones.	en los artículos de esta sección será verificable a partir de las grabaciones de las llamadas telefónicas entrantes y salientes, sobre la base de un muestreo seleccionado por la ASEP de forma aleatoria, que consistirá en doscientas (200) llamadas por mes."			
<b>Artículo 18.</b> El CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 99.5% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación. La tolerancia máxima de apartamiento será de 0.5% de las horas del mes.	Propone modificar la redacción por la siguiente:  "El CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 99% de las llamadas entrantes y salientes en el mes. La tolerancia máxima de apartamiento será de 1% de las llamadas atendidas por los ejecutivos".	Solicita que para implementar esta disposición, se le otorgue a las distribuidoras un periodo de preparación y adaptación a estos niveles de 48 meses ya que se requiere del reemplazo de los equipos actuales; o de lo contrario, reducir los porcentajes de la siguiente manera:  2014 80% 2015 80-84.9% 2016 85% 2017 85-94% 2018 99.5%		La propuesta de ENSA, de disminuir el porcentaje de 99.5% a 99.0% es razonable.  Sin embargo, la propuesta de circunscribir el artículo sólo a las llamadas entrantes y salientes no es razonable, tal cual fue explicado en la respuesta a los comentarios al artículo 14.  La propuesta de EDEMET-EDECHI es aceptable, por lo que se establecerá la siguiente gradualidad a la exigencia del indicador:  2014 85% --- 15% 2015 90% --- 10% 2016 95% --- 5% 2017 99% --- 1%





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p><b>Artículo 19.</b> La empresa distribuidora deberá alcanzar diariamente un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, durante el 100% del tiempo de atención.</p> <p>El porcentaje de nivel de servicio se calculará a partir de la siguiente expresión:</p> <p><math display="block">NS \text{ (diario)} = \frac{\text{llamadas atendidas en 20 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 20 segundos}}{\text{total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas}}</math></p> <p>La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los veinte (20") segundos.</p> <p>La verificación de cumplimiento del indicador diario será mensual.</p>	<p>Propone modificar el artículo por el siguiente:</p> <p>La empresa distribuidora deberá alcanzar mensualmente un nivel de servicio (NS) de 70% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de treinta (30) segundos.</p> <p><math display="block">NS \text{ (mensual)} = \frac{\text{llamadas atendidas en 30 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 30 segundos}}{\text{Total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas}}</math></p> <p>La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los treinta (30") segundos.</p> <p>La verificación de cumplimiento del indicador será mensual".</p>	<p>Propone que el incumplimiento en el nivel del servicio debe ser el promedio mensual y no diario.</p> <p>Entiende que hay un error involuntario en la formulación de la ecuación para calcular el nivel de servicio. A los efectos de la propuesta la ecuación debe ser planteada en los siguientes términos:</p> <p>"nivel de servicio = llamadas atendidas en 20 segundos / total de llamadas recibidas"</p>		<p>Las propuestas de ENSA y EDEMET-EDECHI, solicitando que la verificación del indicador sea mensual en lugar de diaria, son válidas.</p> <p>En cuanto a la propuesta de ENSA, de cambiar del 80% al 70% y de 20 a 30 segundos, la misma no es aceptable; sin embargo se incluirá en el artículo una gradualidad de 3 años para alcanzar lo propuesto, iniciando los 3 primeros años con la propuesta y luego seguirá de acuerdo con la propuesta de la ASEP.</p> <p>Respecto al comentario de EDEMET-EDECHI, se le aclara que la fórmula no está equivocada. Para mayor aclaración, referirse a la respuesta a los comentarios al artículo 14.</p>
<p><b>Artículo 20.</b> Independientemente de los mecanismos adoptados a efectos de dar cumplimiento a la</p>	<p>Propone que debe eliminarse este artículo y en su lugar, el siguiente:</p>	<p>Propone que, independientemente de los mecanismos adoptados a efectos de dar cumplimiento a la</p>		<p>La propuesta de eliminación del artículo presentada por ENSA no es aceptable, en razón de que el mismo</p>

*Def*  
*7*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Calidad de la Atención Telefónica prevista en esta sección, la empresa distribuidora deberá atender en forma personalizada la mayor cantidad posible de llamadas telefónicas recibidas. La ASEP podrá reglamentar los niveles de personalización en la recepción de las llamadas telefónicas.	"De acuerdo al avance tecnológico se observa una tendencia hacia un mayor uso de otras opciones en donde el cliente no depende de una persona y obtiene la respuesta a su solicitud de una forma ágil. Por otro lado, estas alternativas son una opción que escoge el cliente, y en ese sentido, no deberíamos limitarlo a preferir una opción personalizada. Este artículo puede contravenir el artículo 1 de la presente norma, la cual busca que el servicio sea ágil, lo cual es ofrecido por una matriz variada de canales que incluyen la página web y móvil, el IVR y la atención personalizada.  En el CAT, la atención personalizada y el IVR se complementan. El IVR logra desconcentrar de la atención personalizada trámites y consultas que no requieren mayor complejidad, mejorando los estándares de atención."	Calidad de la Atención Telefónica prevista en esta sección, la empresa distribuidora deberá garantizar que la atención, ya sea prestada de forma personalizada o a través de otros medios, sea de la mayor cantidad posible de llamadas telefónicas recibidas y para ello establecerá los procedimientos correspondientes que serán remitidos al regulador para su debida notificación.		no impone ningún tipo de métrico a la cantidad de llamadas con atención personalizada, y por tanto no limita la atención del cliente por medio del IVR, Móvil o la WEB.  En cuanto a la propuesta de cambio presentada por EDEMET-EDECHI, la misma no es viable ya que la redacción actual sólo indica que la ASEP podrá reglamentar el tema en el futuro y deja por el momento a las distribuidoras la cantidad de personalización de la atención a las llamadas telefónicas a su criterio.
<b>Artículo 21.</b> En los casos en que se verifiquen incumplimientos en:	Propone que se elimine o en su defecto decir lo siguiente:	Considera que la propuesta de normas comerciales representa un		Respecto a los comentarios recibidos, se redactará nuevamente

Def  
CY





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
(i) la Obligación de registrar como mínimo el 99.5% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación; (ii) la obligación de alcanzar diariamente un nivel de servicio NS del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán en función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se repartirán anualmente, como créditos a favor de los clientes, entre todos los clientes de la empresa distribuidora.	"En los casos en que se verifiquen incumplimientos en: (i) la obligación de registrar como mínimo el 99% de las llamadas contestadas en el mes; (ii) la obligación de alcanzar mensualmente un nivel de servicio NS del 70% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 30 segundos; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán en función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se repartirán anualmente, como créditos a favor de los clientes, entre todos los clientes de la empresa distribuidora. La ASEP debe determinar los casos a exceptuar de las compensaciones estipuladas en esta norma, una vez presentado por parte de la distribuidora las justificaciones del caso."	cambio que debe tomar en consideración la situación actual y en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad. Así las cosas, propone un periodo de 48 meses para la implementación de este indicador.	el artículo con la gradualidad de los 3 años, en concordancia con los cambios a los artículos 18 y 19.  Se modificará la redacción para señalar que las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.  La propuesta de ENSA, para que la verificación del indicador sea mensual en lugar de diaria, es aceptable.	Las propuestas presentadas son aceptables, por lo que se disminuirá la penalización de B/1.000.00 a B/100.00. Además, se adaptará el
<b>Artículo 22.</b> Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de registrar como	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente:  "Mensualmente, la empresa	Considera que la propuesta de normas comerciales representa un cambio que debe tomar en consideración la situación actual y		





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
mínimo el 99.5% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación, con base en una penalización de B/1.000.00 por cada 0.1% que se aparte por debajo del 99.5%.	distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de registrar como mínimo el 99% de las llamadas contestadas del mes, con base en una penalización de cien Balboas (B/100.00) por cada 0.1% que se aparte por debajo del 99%."	en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad. Así las cosas, propone un periodo de 48 meses para la implementación de este indicador.		artículo con la gradualidad propuesta en la respuesta a los comentarios del artículo 18.
<b>Artículo 23.</b> Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar diariamente un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, con base en una penalización de B/100.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente: "Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar un nivel de servicio (NS) del 70% mensual en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 30 segundos, con base en una penalización de cien Balboas (B/100.00) por cada 1.0% que se aparte por debajo del 70%."	Mantiene su propuesta que el seguimiento sea mensual, y no diaria, y además corregir la ecuación.		El comentario de ENSA es aceptable, por lo que se modificará la redacción del artículo para indicar que la verificación del indicador será mensual en lugar de diaria.  En adición, se adaptará el artículo con la gradualidad propuesta en los comentarios del artículo 18.  Respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, los mismos no son viables, tal cual se explicó en la respuesta a los comentarios al artículo 19.
<b>Artículo 24.</b> El producto anual de las dos penalizaciones arriba mencionadas, se acumulará con el resto de las penalizaciones contempladas en la presente	Propone que debe eliminarse este artículo por lo siguiente: "Tal y como sustentamos para los artículos 3 y 4, esta norma debe ser			Se rechaza la propuesta de eliminar las penalizaciones, más sin embargo, se modificará la redacción para señalar que las penalizaciones no relacionadas directamente con un

*Def*  
*CH*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
norma, y se distribuirán al año siguiente, entre todos los clientes de la empresa distribuidora, de acuerdo con lo estipulado en esta norma.	una guía de mejores prácticas con el fin de monitorear los parámetros de atención y la misma no debe ser penalizable."			cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
<b>Artículo 26.</b> Las empresas distribuidoras deberán configurar la página web, a fin de poner a disposición del público en general una aplicación que permita registrar reclamos de los interesados, así como solicitud de nuevos servicios y medidores en línea (on line). Esta aplicación debe permitir que los solicitantes obtengan, una vez concluido el contacto, una constancia de recepción, con un número de contacto único y correlativo asignado automáticamente, el número de reclamo, el número de solicitud de nuevo servicio, y el número de solicitud de medidor, etc., asignado por el sistema comercial. Igualmente, deberá permitir al interesado adjuntar copia de la documentación necesaria para la realización de los diferentes trámites. La referida	Proponer modificar el artículo por el siguiente:  "Las empresas distribuidoras deberán configurar la página web, a fin de poner a disposición del público en general una aplicación que permita registrar reclamos de los interesados, así como solicitud de nuevos servicios. Esta aplicación debe permitir que los solicitantes obtengan una constancia de recepción de la solicitud, con un número de contacto único asignado por el sistema comercial y entregado al interesado en un plazo no mayor a 3 días hábiles. Igualmente, deberá permitir al interesado adjuntar copia de la documentación necesaria para la realización de los diferentes trámites.  Esta implementación será gradual y		La Secretaría Nacional de Energía señala que, con miras a facilitar la generación distribuida y desarrollar en un futuro las redes inteligentes, la página web ideada como centro de atención también debe permitir al cliente la opción de presentar la documentación y formularios para colocar energías renovables en su vivienda.  Es decir que pueda empezar los trámites igualmente desde la página web en internet y no personalmente. También las funciones descritas en el Artículo 31 y una plataforma amigable para que el cliente consulte su historial de consumo.	La propuesta de ENSA no es aceptable en razón que la misma se limita a registrar reclamos y solicitudes de nuevos servicios. El último párrafo menciona otros trámites, por lo que se mejorará la redacción del artículo para señalar que no se limita a dos trámites solamente.  Se eliminará la palabra "(on line)", y que las aplicaciones vía web deberán interactuar con el sistema comercial.  En cuanto al comentario de la Secretaría Nacional de Energía, el desarrollo de la atención a los clientes y demás trámites, por medio de la web es el futuro cercano, por lo que la ASEP en conjunto con las distribuidoras efectuará una implementación gradual de los múltiples temas relacionados con el servicio público de electricidad, lo

Eaf  
09





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>aplicación deberá interactuar en línea (on line) con el sistema comercial y el interesado obtenga asimismo el número de reclamo, el número de solicitud de nuevo servicio, y el número de solicitud de medidor, etc., asignado por el sistema comercial.</p> <p>Esta implementación será gradual y se realizará dentro de los 2 años, contados a partir del 1ro de julio de 2014. La ASEP, dentro de los 2 años de implementación, podrá indicar a las empresas distribuidoras, el orden de los tipos de trámites que se deben implantar."</p>	<p>se realizará dentro de los 2 años, contados a partir del 1ro de julio de 2014. La ASEP, dentro de los 2 años de implementación, podrá indicar a las empresas distribuidoras, el orden de los tipos de trámites que se deben implantar."</p>			<p>cual no es la intención del presente artículo listar cada una de estos.</p> <p>Sin embargo, se mejorará la redacción del artículo para indicar que se refiere a múltiples trámites.</p> <p>Se revisará el tema de la implementación gradual en 2 años, en razón que existen múltiples tramites por implementar en la web y el período de 2 años es muy corto.</p>
<p><b>Artículo 28.</b> Las empresas distribuidoras deberán implementar una (1) oficina o agencia para la atención de los clientes y público en general, para que estos efectúen todos los trámites pertinentes de la actividad del servicio público de distribución y comercialización de la energía eléctrica, en las ciudades y poblaciones de los distritos y corregimientos que se indican a</p>	<p>Propone que debe eliminarse el artículo por lo siguiente:</p> <p>"Tal como lo señalan los artículos 1 y 2 de esta norma, el objetivo es lograr un nivel adecuado de satisfacción de los usuarios, una atención ágil y adecuada, evitando la pérdida excesiva de tiempo al público en general. Sin embargo, la selección arbitraria de ubicaciones de sucursales y la cantidad de estas.</p>	<p>Comenta que la creación de oficinas, es una facultad administrativa de la empresa de distribución en su calidad de operador de la concesión y, en consecuencia, considera que debe eliminarse este artículo porque la ASEP estaría interviniendo en las decisiones que corresponden a la empresa.</p>		<p>Respecto a los comentarios recibidos, se debe indicar que:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Las empresas distribuidoras son concesionarias de un Servicio Público de carácter monopolístico. Éstas reciben cada 4 años un Ingreso Máximo Permitido (IMP), para cubrir sus costos de Comercialización</li><li>2. Especificamente, por lo que el costo de las Agencias debe ser</li></ol>

*[Handwritten signature]*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
continuación:	<p>sin la definición de criterios previamente establecidos de común acuerdo, contravienen el esquema de Regulación de tipo Indirecto al cual están sometidas las empresas de distribución y comercialización de energía eléctrica en Panamá. En ese sentido la ASEP no debe entrar a describir dónde ni cuántas sucursales debe tener la empresa porque eso sería intervenir directamente en la gestión y administración de la empresa, aspectos que no son potestad del regulador, el cual sí debe velar por los resultados de la gestión administrativa de la distribuidora, que puede ser monitoreada a través de niveles de servicio, según los estándares de empresas similares de la industria.</p> <p>Sin embargo, si la Autoridad percibe que esta es una norma indispensable, deben existir criterios que justifiquen la inclusión de sucursales en ubicaciones específicas, e incluso luego de establecerlas, deben existir criterios que justifiquen el cierre o</p>			<p>sufragado con estos fondos.</p> <p>3. La población y los clientes claman por agencias a las cuales acudir y que los atiendan adecuada y satisfactoriamente; condición ésta que se ha mermado con el cierre de muchas de las agencias que existían en 1998.</p> <p>4. Es función del regulador velar por la atención de los clientes, sin perjudicar al Concesionario del servicio público, y es lo que pretende la ASEP.</p> <p>5. La Ley 6 de 1997, en su Artículo 9, numeral 11, indica que la ASEP tendrá la función de fijar las normas para la prestación del servicio a que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de electricidad.</p>

*Def*  
*CV*





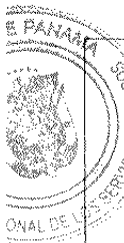
ANEXO A			
Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013			
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
			ANÁLISIS DE ASEP

	reubicación de una sucursal. En este sentido, proponemos los siguientes criterios:			
<b>Artículo 29.</b> Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas en la fecha señalada. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. Asimismo, con posterioridad a la fecha establecida, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado de alguna oficina o agencia comercial. y no podrá trasladar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. En ambos casos, la solicitud deberá estar correctamente argumentada y fundamentada en la experiencia operativa de la empresa.	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente:  "Las oficinas o agencias requeridas según los criterios previamente establecidos por la ASEP mediante resolución, deberán estar totalmente operativas en la fecha señalada. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. Asimismo, con posterioridad a la fecha establecida, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado de alguna oficina o agencia comercial. y no podrá trasladar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. En ambos casos, la solicitud deberá estar correctamente argumentada y fundamentada en la experiencia operativa de la empresa.	Señala que en la actualidad, las empresas de distribución, con fundamento en su facultad de administrar, cuentan con Oficinas en áreas distintas, en algunos casos, a las contempladas en la propuesta. Consideramos que la empresa de distribución tiene la decisión administrativa de hacer cambios de apertura y cierre, así como de localización geográfica, debidamente sustentada y fundamentada en su derecho a operar la concesión. Sin embargo, sí estamos de acuerdo en que la apertura, cierre o modificación deba ser notificada al regulador con una anticipación no menor de tres (3) meses.		Respecto a los comentarios recibidos, los mismos no son aceptables, en atención a la respuesta a los comentarios recibidos al artículo 28.
Asimismo, la ASEP está facultada para solicitar a la empresa distribuidora, el traslado de ubicación de una oficina o agencia comercial, así como agregar nuevas	o traslado de alguna oficina o agencia comercial con dos (2) meses de anticipación al cierre o traslado, de manera que la autoridad pueda verificar que se cumple con lo establecido en la norma. En ambos casos, la solicitud deberá estar correctamente	Por ejemplo, debe ser posible que la empresa de distribución cambie la oficina de San Francisco por la de Bella Vista. Como es de su conocimiento, en este momento la oficina está instalada en Obarrio debido a la comodidad de nuestros		

Def

27





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
oficinas o agencias, al listado arriba indicado, notificándolo a la empresa distribuidora con 6 meses de anticipación.	argumentada y fundamentada en los criterios establecidos y la experiencia operativa de la empresa."	<p>clientes siendo que la misma resulta de fácil acceso.</p> <p>En adición, y solo a manera de ejemplo debería el eliminar la de Oficina Mariato contenida en la propuesta, debido a la poca cantidad de clientes- 575 clientes.</p> <p>La creación de oficinas, es una facultad administrativa de la empresa de distribución y en consecuencia, consideramos que debe eliminarse este artículo porque la ASEP prácticamente estaría interviniendo en las decisiones que corresponden a la empresa.</p>		
<b>Artículo 31.</b> Los trámites comerciales que realizar los clientes y el público en general se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales de las empresas distribuidoras. Igualmente, todas las oficinas o agencias comerciales deberán estar en línea con el sistema comercial de la empresa distribuidora, para brindar una atención adecuada a los clientes y público en general, en toda el área	Propone modificar el artículo por el siguiente:  "Los trámites comerciales que realizan los clientes y el público en general se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales de las empresas distribuidoras. Igualmente, todas las oficinas o agencias comerciales que cuenten con cobertura continua a internet en banda ancha, deberán	Indica que el establecer la posibilidad ordenar la remoción de logos en las oficinas comerciales, que no guarden relación con el servicio público de electricidad, podría representar una desmejora para los clientes regulados, ya que, a la fecha, los clientes tienen la posibilidad de realizar un número plural de transacciones en las oficinas de multipagos. De hecho este esquema, es el más utilizado	La Secretaría Nacional de Energía propone que un día de la semana se haga una apertura tardía, de forma tal que las oficinas o empresas de distribución cierren, por ejemplo, a las 8:00 PM.  Así, aquellos clientes y no clientes, que trabajan 5 días de la semana, no tendrían que utilizar su día de descanso para salir a hacer	La propuesta de ENSA es razonable, por lo que se modificará la redacción por 6 días y 48 horas a la semana.  Respecto a los comentarios recibidos de EDEMET-EDECHI, remitimos la lectura a la respuesta a los comentarios al artículo 28.  En cuanto al comentario de la Secretaría Nacional de Energía, es

Def 07

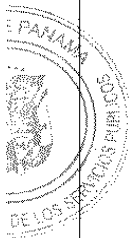




ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>de con cesión sin excepciones.</p> <p>En virtud de que la empresa brinda un servicio público, las oficinas o agencias comerciales deberán tener un horario de atención al público de 8 horas diarias, como mínimo, 6 días a la semana,</p> <p>Las oficinas o agencias comerciales deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la calle, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica. La ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora una mejor identificación en el sitio de la oficina o agencia, así como la remoción de cualquier otra identificación que considere no se encuentre relacionada con la actividad de la empresa distribuidora.</p> <p>Las oficinas o agencias deberán atender, como mínimo, los temas siguientes:</p> <p>1. Recibir y registrar reclamos de</p>	<p>estar en línea con el sistema comercial de la empresa distribuidora, para brindar una atención adecuada a los clientes y público en general.</p> <p>En virtud de que la empresa brinda un servicio público, las oficinas o agencias comerciales deberán tener un horario de atención al público definido según niveles de servicio objetivo, pero no menor a 48 horas semanales, 6 días a la semana en distritos con más de 50 mil clientes y no menor a 8 horas semanales ni menor a dos días a la semana en ningún distrito.</p> <p>La oficinas o agencias comerciales deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la calle, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica.</p> <p>Las oficinas o agencias deberán atender, como mínimo, los temas siguientes:</p> <p>1. Recibir y registrar reclamos de</p>	<p>para el pago de los servicios públicos a nivel regional y representaría un retroceso, en término de las facilidades que pueden obtener los clientes regulados al presentarse a una oficina comercial.</p> <p>Así las cosas, consideramos que esta norma desmejoraría la atención a nuestros clientes en las oficinas ya que actualmente cuentan con la opción de poder realizar otras transacciones (de pago) en las oficinas. Para finalizar este comentario, hemos de señalar que los artículos 29, 30, 31 atentan contra cualquier evolución futura que facultados en nuestra potestad de operar la concesión que considerásemos prudente realizar en las oficinas comerciales, como por ejemplo la venta de productos o servicios.</p>	<p>trámites.</p> <p>Adicionalmente, indica que actualmente, en algunos centros externos de pago de cuentas no es posible pagar si hay retraso de pago. Sugiere que la empresas distribuidoras realicen las modificaciones necesarias para eliminar esta barrera.</p>	<p>razonable y se modificará el segundo párrafo del artículo para incluir lo propuesto.</p> <p>Con relación al comentario indicado por la Secretaría en el segundo párrafo, tal situación se debe solucionar con la implementación de las agencias tal cual trata el Artículo 28.</p>

Def 07





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			
artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico, que efectúan los clientes. 2. Atender a los clientes que reporten luminarias defectuosas, y hacer las gestiones para el registro del reporte. 3. Atender las solicitudes de los interesados en la conexión del servicio eléctrico y la instalación del medidor eléctrico. 4. Facilitar al cliente el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago, y el mismo haya pagado. 5. Explicar a los clientes estimados, en qué consisten las estimaciones que le aparecen en la factura. 6. Atender reclamos e inquietudes de los clientes relacionados con la facturación. 7. Atender reclamos de clientes relacionados con los pagos de facturas.	artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico, que efectúan los clientes. 2. Atender a los clientes que reporten luminarias defectuosas, y hacer las gestiones para el registro del reporte. 3. Atender las solicitudes de los interesados en la conexión del servicio eléctrico y la instalación del medidor eléctrico. 4. Facilitar al cliente el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago, y el mismo haya pagado. 5. Explicar a los clientes estimados, en qué consisten las estimaciones que le aparecen en la factura. 6. Atender reclamos e inquietudes de los clientes relacionados con la facturación. 7. Atender reclamos de clientes relacionados con los pagos de facturas. 8. Explicar a los clientes que lo		

Del. Q.





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
8. Explicar a los clientes que lo soliciten, todos los cargos que se le cobran en las facturas por el servicio, y los subsidios que recibe. 9. Tramitar los descuentos de jubilados de los clientes que lo soliciten. 10. Atender a los interesados en averiguar la disponibilidad del servicio eléctrico. 11. Atender a los clientes que soliciten cambio de medidor eléctrico. 12. Entregar las nota respuesta de las cartas recibidas de los clientes e interesados. 13. Dar razón a los clientes de los reclamos recibidos de los clientes. 14. Recibir las solicitudes de desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente. 15. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras sencillas. 16. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras complejas.	soliciten, todos los cargos que se le cobran en las facturas por el servicio, y los subsidios que recibe. 9. Tramitar los descuentos de jubilados de los clientes que lo soliciten. 10. Atender a los interesados en averiguar la disponibilidad del servicio eléctrico. 11. Atender a los clientes que soliciten una inspección a sus instalaciones. 12. Entregar las notas de respuesta de las cartas recibidas de los clientes o terceros autorizados 13. Dar seguimiento de los reclamos recibidos de los clientes. 14. Recibir las solicitudes de desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente. 15. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Programadas. 16. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas. 17. Recibir y tramitar las		

Ben 07





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANALISIS DE ASEP
17. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Programadas. 18. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas. 19. Recibir y tramitar las reclamaciones por Inconvenientes con el Nivel de Tensión, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes. 20. Recibir y tramitar las reclamaciones por problemas del medidor eléctrico, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes. 21. Cualesquiera otras funciones relacionadas con la prestación del servicio de electricidad, que la ASEP considere debe agregarse a este listado.	reclamaciones por Inconvenientes con el Nivel de Tensión, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes. 18. Recibir y tramitar las reclamaciones por problemas del medidor eléctrico que reciban de los clientes."			
<b>Artículo 32.</b> Las empresas distribuidoras deberán alcanzar diariamente un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en cada	Propone modificar el artículo por el siguiente:  "Las empresas distribuidoras deberán alcanzar mensualmente un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 20 minutos,	Solicita que el seguimiento sea mensual y no diario. Adicionalmente señala que se debe establecer que el tiempo de atención de 15 minutos dependerá de la cantidad de trámites que el cliente realice, ya que, por ejemplo en caso de las promotoras, llevan varias solicitudes		Las propuestas de que la verificación del indicador sea mensual en lugar de diaria es aceptable.  Respecto a la solicitud de ENSA, se rechaza la propuesta de los 20 minutos en lugar de los 15 minutos, en razón de que los clientes también

Def  
27.





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			
una de sus oficinas o agencias comerciales, listadas en la presente norma: El porcentaje de nivel de servicio personalizado se calculará a partir de la siguiente expresión:  $NSp \text{ (diario)} = \frac{\text{(clientes atendidos en 15 minutos + clientes retirados en 15 minutos)}}{\text{(total de clientes atendidos + total de clientes retirados)}}$ El cumplimiento del indicador NSp será diario y su verificación será mensual.	contados desde el momento en que retira su número de orden de cola, en cada una de sus oficinas o agencias comerciales, listadas en la presente norma:  El porcentaje de nivel de servicio personalizado se calculará a partir de la siguiente expresión:  $NSp \text{ (mes)} = \frac{\text{(clientes atendidos en 20 minutos + clientes retirados en 20 minutos)}}{\text{(total de clientes atendidos + total de clientes retirados)}}$ El cumplimiento del indicador NSp será mensual y su verificación será mensual".	y no se cumpliría con lo estipulado.	podrán hacer sus trámites vía web, además de en las agencias.  En cuanto al comentario de EDEMET-EDECHI, el mismo no guarda relación con el artículo.
<b>Artículo 33.</b> Con el fin de poder controlar el nivel de servicio personalizado al público en general, las empresas distribuidoras deberán contar con sistemas informáticos organizadores de cola en la totalidad de oficinas o agencias comerciales.	Propone modificar el artículo por el siguiente:  "Los datos para el cálculo del indicador serán determinados en visitas inopinadas, mediante la medición de los tiempos de atención. Dicha medición será realizada por un representante de la Autoridad de los Servicios Públicos en conjunto	Considera que la propuesta de normas comerciales representa un cambio que debe tomar en consideración la cantidad de clientes y de reclamos que se presentan por área y en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad.  Propone por ejemplo, que el sistema de cola resultaría eficiente en las	Se rechazan los comentarios de ambas empresas, en razón de que no hay justificación para darle gradualidad a la implementación de los mismos, y estos no son tan costosos, y mejoran la calidad de la atención a los clientes en las agencias.  Más sin embargo, se adicionará al

Def 07





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
	con uno de la distribuidora".	oficinas de mayor tráfico como lo son Obarrío, Arraiján, La Chorrera, Chitré, Santiago y David pero su ejecución requiere de una implementación paulatina que empiece a regir en el 2015.		artículo, que las distribuidoras podrán solicitar la excepción del requisito para las agencias pequeñas, previa sustentación de la solicitud de excepción.
<b>Artículo 35.</b> En los casos en que se verifiquen incumplimientos en la obligación de alcanzar diariamente en cada una de las oficinas o agencias comerciales, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% en la atención en las oficinas o agencias de atención al público en general, con un objetivo de 15 minutos máximos por cliente; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se repartirán anualmente, como créditos a favor de los clientes, entre todos los clientes de la empresa distribuidora.	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente: "En los casos en que se verifiquen incumplimientos en la obligación de alcanzar mensualmente en cada una de las oficinas o agencias comerciales, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% en la atención en las oficinas o agencias de atención al público en general, con un objetivo de 20 minutos máximos por cliente; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se repartirán anualmente, como créditos a favor de los clientes, entre todos los clientes de la empresa distribuidora."	Considera que la propuesta de normas comerciales representa un cambio que debe tomar en consideración la adecuación a la realidad existente y en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad.  Así las cosas, solicita que este indicador sea solo como seguimiento de la calidad del servicio personalizado, y no como penalización, ya que no se cuentan con estadísticas suficientes.  De persistir la ASEP en mantener esta penalización, se requiere de un plazo de adaptación de 5 años.		Luego de evaluar los comentarios, se dará una gradualidad a la implementación de 3 años.  Respecto a penalización, se debe indicar que sin ésta, la distribuidora no tiene la señal económica para implementar la norma, en perjuicio de la atención personalizada a los clientes.  Se modificará la redacción para señalar que las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
<b>Artículo 36.</b> Mensualmente, la	Propone que debe eliminarse o en su	Considera que la propuesta de		La propuesta de eliminar el artículo,

*[Handwritten signature]*

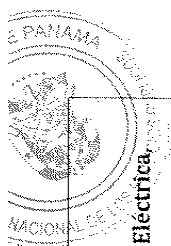




ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar diariamente, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en base a una penalización de B/1.000.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.	defecto decir lo siguiente: "Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar mensualmente, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 20 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en base a una penalización de cien Balboas (B/100.00) por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%."	normas comerciales representa un cambio que debe tomar en consideración la adecuación a la realidad existente y en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad. Así las cosas, solicitamos que este indicador sea solo como seguimiento de la calidad del servicio personalizado, y no como penalización, ya que no se cuentan con estadísticas suficientes. De persistir la ASEP en mantener esta penalización, se requiere de un plazo de adaptación de 5 años.	presentada por ENSA no es aceptable ya que por nuestra estructura regulatoria, los incumplimientos de los indicadores de las normas, conllevan algún tipo de penalización como señal económica para el cumplimiento de los mismos.  Sin embargo, es viable bajar la penalización de B/1.000.00 a B/100.00.  Se rechaza el cambio de 15 a 20 minutos.  Respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, se acepta la petición de gradualidad a la penalización.
Artículo 37. El producto anual de las penalizaciones mensuales por incumplimiento del NSp, se acumulará con el resto de las otras penalizaciones contempladas en la presente norma, y se distribuirán al año siguiente entre todos los clientes de la empresa de acuerdo con lo estipulado en esta norma.		Considera que la propuesta de normas comerciales representa un cambio que debe tomar en consideración la adecuación a la realidad existente y en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad. Así las cosas, solicitamos que este indicador sea solo como seguimiento de la calidad	La propuesta de EDEMET-EDECHI de incorporar gradualidad es aceptable.  Se modificará la redacción para señalar que las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el

*Ed.*  
*M*





## ANEXO A

Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
		<p>del servicio personalizado, y no como penalización, ya que no se cuentan con estadísticas suficientes. De persistir la ASEP en mantener esta penalización, se requiere de un plazo de adaptación de 5 años.</p> <p>En adición sugerimos cambiar el concepto de "producto" por el de suma (pues el espíritu de la norma es el de adición de penalizaciones y no el de multiplicación de las penalizaciones).</p>		<p>fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.</p>
<p><b>Artículo 38.</b> Las empresas distribuidoras deberán implementar un sistema de recepción de reclamos que efectúen clientes y público en general, recibidos vía sms (mensaje de texto celular), correo electrónico, por escrito y personalmente.</p> <p>Las empresas distribuidoras deberán publicar en los recibos de las facturas que emitan (en un lugar visible, en el anverso del mismo) y en otros medios de comunicación, los números, direcciones, etc. de los mecanismos de recepción de</p>	<p>Propone modificar el artículo por el siguiente:</p> <p>"Las empresas distribuidoras deberán implementar un sistema de recepción de reclamos que efectúen clientes y público en general, recibidos electrónicamente, por escrito, vía telefónica, personalmente o a través de los medios que el prestador del servicio disponga para ello".</p>		<p>El Ministerio de Economía y Finanzas solicita incluir, vía página web.</p>	<p>Luego de evaluar los comentarios recibidos, se modificará la redacción del artículo para indicar que será por correo electrónico.</p> <p>La web o internet se estipulan en los artículos 25 y 26 de la presente norma.</p>

Página 25 de 52

Def. 2





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
reclamos establecidos en esta norma. <b>Artículo 39.</b> Las empresas distribuidoras deberán llevar un registro de todos los reclamos recibidos mediante sms (mensaje de texto celular), correo electrónico, por escrito y personalmente, el cual deberá tener una numeración consecutiva y corrida para cada uno de los mismos.	Propone modificar el artículo por el siguiente: "Las empresas distribuidoras deberán llevar un registro de todos los reclamos recibidos vía electrónica, por escrito, telefónico, personalmente o a través de los medios que la empresa disponga para ello, los cuales deberán contar con una numeración única."		El Ministerio de Economía y Finanzas solicita incluir, vía página web.	Luego de evaluar los comentarios recibidos, se modificará la redacción del artículo para indicar que será por correo electrónico.  La web o internet se estipulan en los artículos 25 y 26 de la presente norma.
<b>Artículo 41.</b> Las empresas distribuidoras deberán contestar los reportes de reclamos recibidos vía sms (mensaje de texto celular), correo electrónico y por escrito, por el mismo medio, comunicando el número de reporte asignado.	Propone modificar el artículo por el siguiente: "Las empresas distribuidoras deberán contestar los reportes de reclamos recibidos vía electrónica, por escrito, personalizada, telefónica, comunicando el número de reporte asignado por el mismo medio."	Siendo que el Servicio de sms será discontinuado a partir del año 2013, sugiere que la propuesta no regule tecnologías, sino medios y en consecuencia nuestra propuesta es la siguiente: " ..La distribuidora utilizará las herramientas electrónicas para la comunicación de el número de reporte asignado..."	El Ministerio de Economía y Finanzas solicita incluir, vía página web.	Respecto a los comentarios recibidos, se modificará la redacción del artículo para indicar que será por correo electrónico.  Se advierte que la web o internet se estipulan en los artículos 25 y 26 de la presente norma.
<b>Artículo 43.</b> Iniciando el 1 de julio de 2014, se establecen los Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General.			La Secretaría Nacional de Energía considera que el medidor bidireccional debe ser tomado en cuenta.	En cuanto al comentario de la Secretaría Nacional de Energía, se debe indicar que el medidor bidireccional es igual que cualquier

Def. 07





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
(clientes y no clientes), con los tiempos de respuesta asociados a:				<p>otro medidor que se instale a un cliente (sólo que mide ambas direcciones), es decir que es un medidor del tipo postpago; mientras que el medidor prepago requiere el pago por anticipado de la electricidad y si se llega a dañar puede dejar al cliente sin electricidad, aún cuando este tenga kWh en el mismo.</p> <p>En atención a los comentarios recibidos, se eliminará la frase "Iniciando el 1 de julio de 2014", por estar en conflicto con las fechas de inicio establecidas para cada indicador.</p>

*Prof.* *07*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<b>Artículo 44.</b> La empresa de distribución eléctrica deberá programar las citas que les soliciten los interesados en un período entre 1 y 5 días hábiles, y cuando lo indique el interesado fuera de este período.  <b>Artículo 45.</b> Penalización por incumplimiento.	Propone eliminar ambos artículos, por lo siguiente.  1. En caso de que se requiera realizar cita por estar el medidor encerrado no se debe condicionar plazos a la distribuidora porque estaríamos asumiendo responsabilidades que son del cliente.  2. Por otro lado, para las acciones en campo, la Norma Comercial define plazos para diferentes indicadores (por ejemplo: instalación, retiro del medidor, inspección de reclamos, reubicación de medidor). Por lo tanto los plazos de estas acciones se deben basar en lo que se defina en los diferentes indicadores, y no en el establecimiento de citas.	Señala que de la redacción no queda claro a qué tipo de citas se refiere, ya que se entiende que las visitas derivadas de resolución de reclamos están incorporadas en dichos procesos.  De no ser así, los plazos para la programación de visitas a clientes (1-5 días) y el plazo de respuesta a reclamos (3 días) no serían consistentes, por lo que dicho plazo de respuesta a reclamos hay que aumentarlo a 10 días calendario		Se aceptan las propuestas de ambas empresas y se eliminarán los artículos 44 y 45.
<b>Artículo 46.</b> La empresa distribuidora deberá notificar al cliente con una anticipación de diez (10) días hábiles, al vencimiento del pago, que dará por resultado el corte del suministro eléctrico al	Propone modificar el artículo por el siguiente:  "La empresa distribuidora deberá notificar al cliente, por escrito en la factura, y con una anticipación	Señala que esta información ya está contenida en la factura que se constituye en el documento exigible al cobro. El servicio de distribución de energía eléctrica implica obligaciones tanto para la		La propuesta presentada por ENSA es aceptable, por lo que se modificará la redacción del artículo.  En el artículo 47 se modifica que la penalización ya no será para el

Def. No





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
cliente por falta de pago.	mínima de diez (10) días hábiles, que su cuenta quedará sujeta a la suspensión del suministro por falta de pago."	distribuidora como para los clientes y, la norma propuesta, podría significar una flexibilización de los compromisos de los clientes (ya que, el cliente sabe que ante la no notificación se gana 50%).  En adición, la regulación no cuenta con mecanismos para implementar la norma propuesta toda vez que el cliente no tiene la obligación de darnos su teléfono ni número celular.  Hemos de señalar que con las normas sometidas a consulta, la ASEP está proponiendo un sistema de primer mundo y en consecuencia, no deben promoverse señales que fomenten una cultura del no pago sino muy por el contrario se debe reforzar la disciplina en el cumplimiento de las obligaciones de todas las partes (empresas de distribución y clientes regulados).	cliente, sino al fondo de inversión de los indicadores globales, con lo cual se acogen las inquietudes de EDEMET.	
Artículo 47. En caso de verificarse incumplimiento en la notificación o falta de notificación al	Propone eliminar el artículo, por lo siguiente.	No está de acuerdo con la penalización porque en la factura esta reflejada la fecha de corte.		La propuesta de ENSA de eliminar este artículo no es viable, en razón de que se pierde la señal económica

Des.

Q.

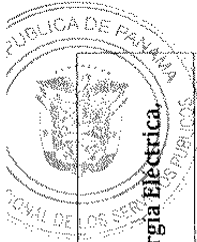




ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANALISIS DE ASEP
cliente en el periodo indicado, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado, un crédito a su favor en su facturación, determinado como el 50% del promedio de las últimas tres (3) facturas.	"La penalización no tiene sentido ni proporción con la posible falta de proactividad en atención al público. Solamente si tomamos en cuenta los clientes que no suministran un medio para contactarlo, la penalización asciende a medio millón de dólares.  Por otro lado, no se encuentran en las regulaciones consultadas indicadores ni penalizaciones por la falta de esta notificación. En tal caso de ocurrir un reclamo por parte del cliente por una suspensión injustificada se trataría por los canales existentes."	La penalización del 50% del promedio de las facturas favorecería a los que no pagan.  Adicionalmente que resultaría difícil constatar que se le ha notificado al cliente, ya al tener conocimiento de esto podría negarse a confirmarlo.		para el cumplimiento del indicador de la norma.  Respecto a la propuesta de EDEMET-EDECHI, la penalización se reducirá al 10% y la misma no irá al cliente, sino al fondo de inversión determinado por la ASEP.
<b>Artículo 48.</b> La empresa distribuidora deberá atender (llegar al sitio donde está instalado el medidor) los reclamos por fallas del medidor prepago, en los tiempos indicados a continuación:  <b>Artículo 49.</b> En caso de verificarse un incumplimiento en las horas de atención indicadas, la empresa distribuidora deberá compensar al	Propone eliminar ambos artículos, por lo siguiente.  "La modalidad del sistema de medición no debe representar una ventaja o desventaja en comparación con otros y les deben aplicar las mismas normas comerciales que existen para los medidores postpago. Como referencia, en Colombia les aplican las mismas normas y no fueron reducidas ni	Sobre la base de que el prepago es un nuevo sistema de medición en Panamá, estima que estos tiempos de atención (llegar al sitio donde está instalado el medidor) son muy reducidos y no toman en cuenta las características del área donde se presta este servicio.  Solicita que se modifiquen los tiempos de la tabla, como presenta a continuación y que su disminución	<b>Secretaría de Energía:</b>  Consideran que el medidor bidireccional debe ser tomado en cuenta.	La propuesta de ENSA, de eliminar los dos artículos, no es aceptable en razón de que en los medidores convencionales la energía siempre pasa por los mismos aunque estén defectuosos, a menos que se destruyan los mismos.  Mientras que con el medidor prepago, como el mismo consta de dos partes, el display puede tener problemas y cortar el suministro

*Def.*  
*07*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica. el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
cliente que efectuó el reclamo, la suma de B/.20.00, más B/.5.00 por cada hora adicional que se demore en atender el reclamo, es decir, en verificar el medidor prepago del cliente.	cambiadas al incorporar prepago."	sea gradual y se aplique atendiendo a criterios de número de clientes, área de ubicación, eficiencias, etc.:  Área Urbana: 6-horas Área Sub urbana: 7-horas Área Rural Concentrada: 8-horas Área Rural Dispersa: 10-horas	eléctrico al cliente o no aceptar el código de recarga, dejando al cliente sin suministro eléctrico, habiendo el cliente comprado la recarga.  Respecto al comentario de la Secretaría Nacional de Energía, se rechaza la propuesta ya que el medidor bidireccional es igual que cualquier otro medidor que se instale a un cliente (sólo que mide ambas direcciones), mientras que el medidor prepago consta de dos partes y la parte que no mide si se llega a dañar puede dejar al cliente sin electricidad, aunque este tenga la recarga.  En cuanto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, se modificará el artículo 48 para aumentar el tiempo de atención en 1 hora por área.
		Artículo 49: Tomando en cuenta que la venta promedio de los clientes en el Proyecto Curundú es de B/.20.99 mensuales, considera que la penalización indicada es muy elevada.  Solicita que la penalización sea cambiada por el 10% de del promedio de ventas de los últimos dos meses más el más el 5% por cada hora adicional que se demore en realizar la verificación.	La propuesta de EDEMET-EDECHI para el artículo 49 se acepta.

del

27





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<b>Artículo 51.</b> En caso de verificarse un incumplimiento en los días hábiles para la reubicación del medidor, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, la suma de B/.20.00, más B/.5.00 por cada día hábil adicional que se demore en atender la reubicación del medidor del cliente.	Propone modificar el artículo por el siguiente:  "En caso de verificarse un incumplimiento en los días hábiles para la reubicación del medidor, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, la suma de B/.10.00, más B/.2.00 por cada día hábil adicional que se demore en atender la reubicación del medidor del cliente, hasta un tope de B/.50.00."			Se acepta la propuesta de reducir la penalización, y se adoptará lo del tope a la penalización propuesto.
<b>Artículo 52.</b> Las empresas distribuidoras deberán dar respuesta con el número asignado al reclamo que efectúe el público en general y clientes, por cualquiera de los medios indicados por la presente norma, en plazos no mayores a continuación:	Propone modificar el artículo por el siguiente:  "Las empresas distribuidoras deberán entregar la constancia del número del reclamo asignado, que efectúe el público en general y clientes, por cualquiera de los medios indicados por la presente norma, en plazos no mayores que los tiempos indicados a continuación."	Señala que para que esta penalización sea coherente con lo que se indica en el artículo 44, el tiempo de respuesta al reclamo tiene que ser de 10 días laborables.		Después de analizar los comentarios y la norma, se concluye que se debe eliminar el artículo, en razón de que los plazos estipulados ya se encuentran dentro de la presente norma.
<b>Artículo 53.</b> En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo de respuesta con el número del reclamo, la empresa	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente:  "En caso de verificarse			Después de analizar los comentarios y la norma, se concluye que se debe eliminar el artículo en razón de que los plazos estipulados ya se





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.10.00, la cual se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la empresa distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.	incumplimiento en el tiempo de entrega de la constancia del número del reclamo la empresa distribuidora acreditará a la cuenta del cliente una penalización por la suma de B/.1.00. En el caso de las atenciones presenciales, la entrega de la constancia se verificará mediante el número único de atención registrado en el sistema comercial."			encuentran dentro de la presente norma.
<b>Artículo 54.</b> La empresa distribuidora deberá desactivar o suspender el suministro eléctrico, a petición del cliente, en un plazo menor de los Tiempos indicados a continuación:  Área Urbana: 2-días hábiles Área Sub urbana: 3-días hábiles Área Rural Concentrada: 4-días hábiles Área Rural Dispersa: 5-días hábiles	Propone aumentar los días del Indicador como se indica a continuación:  Área Urbana: 3-días hábiles Área Sub urbana: 4-días hábiles Área Rural Concentrada: 5-días hábiles Área Rural Dispersa: 8-días hábiles			Se acepta la propuesta y se modificarán los días de plazo según lo propuesto.
<b>Artículos 56, 57, 58, 59.</b> ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS, Y ESTIMACIÓN	Propone que se eliminen los mismos de la presente norma, en razón de que ENSA ha propuesto modificación			Respecto a la propuesta de trasladar los artículos 56, 57, 58 y 59 a la Norma de Calidad del Servicio

*Ref.*  
07





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS.	a las Normas Comerciales, la cual incluye la adopción de estos artículos en dicha norma, que es donde realmente deben aplicar.			Comercial, la solicitud no es viable.  Los comentarios a los artículos 56, 57, 58 y 59 efectuados en la Norma de Calidad Comercial, serán contestados en la presente norma.

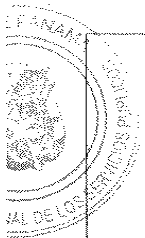




ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<b>Artículo 56.</b> Las empresas distribuidoras comunicará a los interesados, las estimaciones de costos para obras sencillas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:  Área Urbana: 3-días hábiles  Área Sub urbana: 5-días hábiles  Área Rural Concentrada: 7-días hábiles  Área Rural Dispersa: 10-días hábiles  Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.50,000.00	Comentario al Artículo 15 de la Norma de Calidad Comercial:  "Las empresas distribuidoras comunicarán a los interesados, las estimaciones de costos para obras sencillas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:  Área Urbana: 5-días hábiles  Área Sub urbana: 7-días hábiles  Área Rural Concentrada: 11-días hábiles  Área Rural Dispersa: 14-días hábiles  Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.15,000.00"			En atención a la propuesta de aumentar los plazos y los costos, los mismos se modificarán como sigue:  Área Urbana: 4-días hábiles  Área Sub urbana: 6-días hábiles  Área Rural Concentrada: 9-días hábiles  Área Rural Dispersa: 12-días hábiles  Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00
<b>Artículo 57.</b> En caso de verificarse incumplimiento en el				Se modificará el artículo para que las penalizaciones vayan al fondo de

Def 9

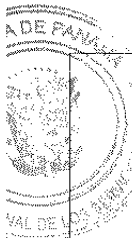




ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			
tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/100.00 más B/10.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la empresa distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.			inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
<b>Artículo 58.</b> La empresa distribuidora comunicará a los interesados las estimaciones de costos para obras complejas que demanden sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:  Área Urbana: 6-días hábiles  Área Sub urbana: 10-días hábiles  Área Rural Concentrada: 14-días hábiles	Comentario al Artículo 15 de la Norma de Calidad Comercial:  "La empresa distribuidora comunicará a los interesados las estimaciones de costos para obras complejas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:  Área Urbana: 8-días hábiles  Área Sub urbana: 12-días hábiles		Se acepta parcialmente la propuesta de aumentar los plazos de los tiempos, y los montos de las obras como sigue:  Área Urbana: 7-días hábiles  Área Sub urbana: 11-días hábiles  Área Rural Concentrada: 15-días hábiles  Área Rural Dispersa: 21-días hábiles

Del. 07





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANALISIS DE ASEP
Área Rural Dispensa: 20-días hábiles  Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/50,000.00, pero inferior a B/200,000.00	Área Rural Concentrada: 17-días hábiles  Área Rural Dispensa: 23-días hábiles  Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/15,000.00, pero inferior a B/50,000.00. Las obras mayores a B/50,000.00 deberán ser catalogadas y gestionadas como un proyecto de más de 500 kW."			Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/25,000.00, pero inferior a B/125,000.00

*Bas.* *Q.*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 59. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.				Se modificará el artículo para que las penalizaciones vayan al fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
Artículos 60, 61, 62 y 63, TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELECTRICAS SENCILLAS, y TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS.	Propone que se eliminen los mismos de la presente norma, en razón de que ENSA ha propuesto modificación a las Normas Comerciales, la cual incluye la adopción de estos artículos en dicha norma, que es donde realmente deben aplicar.			Se rechaza la propuesta de traslado de los artículos 60, 61, 62 y 63 a la Norma de Calidad Comercial.  Los comentarios a los artículos 60, 61, 62 y 63 efectuados en la Norma de Calidad Comercial, serán contestados en la presente norma.

bal  
Q.





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS ANALISIS DE ASEP
<p><b>Artículo 60.</b> Para nuevos suministros o ampliación de los existentes, la empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, dentro de los periodos de tiempo indicados a continuación:</p> <p><b>A) BAJA TENSIÓN:</b></p> <p>Área Urbana: 5-días hábiles</p> <p>Área Sub urbana: 10-días hábiles</p> <p>Área Rural Concentrada: 15-días hábiles</p> <p>Área Rural Dispersa: 20-días hábiles</p> <p><b>B) MEDIA TENSIÓN:</b></p> <p>Área Urbana: 10-días hábiles</p> <p>Área Sub urbana:</p>	<p>Comentario al Artículo 15 de la Norma de Calidad Comercial:</p> <p>"Para nuevos suministros o ampliación de los existentes, la empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, dentro de los periodos de tiempo indicados a continuación:</p> <p><b>A) BAJA TENSIÓN:</b></p> <p>Área Urbana: 5 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales.</p> <p>Área Sub urbana: 10 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales.</p> <p>Área Rural Concentrada: 15 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 100 mts. adicionales.</p> <p>Área Rural Dispersa: 20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 100 mts. adicionales.</p> <p><b>B) MEDIA TENSIÓN:</b></p> <p>Área Urbana: 15 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 día hábil por cada 100 mts. adicionales</p>		<p>Se acepta parcialmente la propuesta de aumentar los días en función de la longitud de la obra como sigue:</p> <p><b>A) BAJA TENSIÓN:</b></p> <p>Área Urbana: 5 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales.</p> <p>Área Sub urbana: 10 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales</p> <p>Área Rural Concentrada: 15 días hábiles para los 150 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 150 mts. adicionales</p> <p>Área Rural Dispersa: 20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales</p> <p><b>B) MEDIA TENSIÓN:</b></p> <p>Área Urbana: 8 días hábiles para los 100 primeros</p>

*Del.*  
*Q.*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
20-días hábiles  Área Rural Concentrada: 30-días hábiles  Área Rural Dispersa: 40-días hábiles  <u>Obras Eléctricas Sencillas:</u> son aquellas cuyo costo es menor de B/.50,000.00	Área Rural Dispersa: 20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 4 día hábil por cada 100 mts. adicionales  <b>B) MEDIA TENSIÓN:</b>  Área Urbana: 10 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Área Sub urbana: 20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Área Rural Concentrada: 30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Área Rural Dispersa: 40 días hábiles para los 100 primeros mts. + 4 día hábil por cada 100 mts. adicionales  <u>Obras Eléctricas Sencillas:</u> son aquellas cuyo costo es menor de B/.15,000.00		mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Área Sub urbana: 15 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Área Rural Concentrada: 20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 100 mts. adicionales  Área Rural Dispersa: 30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 3 días hábiles por cada 100 mts. adicionales  <u>Obras Eléctricas Sencillas:</u> son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00

Def. 07





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p><b>Artículo 61.</b> En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, la empresa distribuidora acreditará una penalización como sigue:</p> <p>a) Si la obra solicitada es en baja tensión, la suma de B/.50.00, más B/.5.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado.</p> <p>b) Si la obra solicitada es en media tensión, la suma de B/.150.00, más B/.15.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado.</p> <p>Estas penalizaciones se acumularán durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la empresa distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.</p>				<p>Se modificará el artículo para que las penalizaciones vayan al fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.</p>
<p><b>Artículo 62.</b> La empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de obras complejas, siempre y cuando las</p>	<p>Comentario al Artículo 15 de la Norma de Calidad Comercial: "La empresa distribuidora deberá</p>			<p>Se acepta parcialmente la propuesta de aumentar los días en función de la longitud de la obra como sigue:</p>

*[Handwritten signature]*

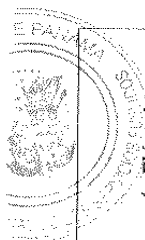




ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			
demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor que los tiempos indicados a continuación:  Área Urbana: 30-días hábiles  Área Sub urbana: 40-días hábiles  Área Rural Concentrada: 60-días hábiles  Área Rural Dispersa: 80-días hábiles  Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.200,000.00, pero menor de B/.2,000,000.00	ejecutar y concluir la construcción de obras complejas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor que los tiempos indicados a continuación:  Área Urbana: 30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Área Sub urbana: 40 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Área Rural Concentrada: 60 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Área Rural Dispersa: 80 días hábiles para los 100 primeros mts. + 4 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.15,000.00, pero menor de		Área Urbana: 20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Área Sub urbana: 30 días hábiles para los 300 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales  Área Rural Concentrada: 40 días hábiles para los 500 primeros mts. + 2 día hábil por cada 200 mts. adicionales  Área Rural Dispersa: 60 días hábiles para los 500 primeros mts. + 4 día hábil por cada 200 mts. adicionales  Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero menor de B/.125,000.00

Del





## ANEXO A

**Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013**

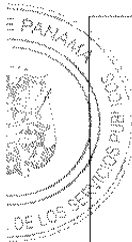
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEPI
	B/50.000.00. Las obras mayores a B/50.000.00 deberán ser catalogadas y gestionadas como un proyecto de más de 500 kw."			

Página 43 de 52

Ed





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p><b>Artículo 63.</b> En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas complejas, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar la obra.</p> <p>Esta penalización se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.</p>				Se modificará el artículo para que las penalizaciones vayan al fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
<p><b>Artículo 64.</b> Cuando la empresa distribuidora efectúe estimaciones de consumo a un cliente, cada una de las facturas estimadas deberá cumplir con los límites de precisión que se indican a continuación:</p> <p>P menor del 150%,</p> <p><b>Artículo 65.</b> En caso de verificarse incumplimiento en la precisión del período estimado, la empresa distribuidora deberá pagar al cliente, el 15% del monto de las estimaciones pagadas, más 5% por</p>	<p>Propone eliminar el artículo por lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>En Panamá se cuenta con una definición de cómo estimar (tres últimas facturas), establecida por la ASEP en el Régimen Tarifario (Art. 82).</li><li>Al estar definida la forma de estimar no es necesario definir un indicador de calidad para la estimación por tanto la fórmula propuesta no se requiere.</li><li>Por otra parte la fórmula que se</li></ul>	<p>Observa que la fórmula planteada discrepa con el artículo 19 de la Resolución AN No. 5613-Elec, (cantidad de facturas estimadas al año), ya que al realizar el cálculo con 2 o 3 estimaciones ya resulta en una penalización.</p> <p>Propone incrementar el límite de precisión a 400% para que guarde relación con el artículo 19 de la Resolución AN No. 5613.</p> <p>Se deben exonerar de este requisito las áreas rojas y los casos que sean</p>		Se aceptan los comentarios de ambas empresas de eliminar los artículos 64 y 65.

*Def.*  
*Q.*

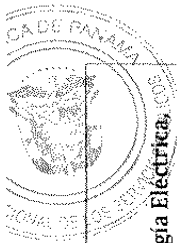




ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
cada 20 unidades que excedan el valor de 150 o 200, según la fecha.	proponer parece intentar medir a la vez la cantidad de estimaciones realizadas y el apartamiento de la estimación con el consumo real, lo que resulta demasiado complicado y puede distorsionar el objetivo buscado.  En sí la fórmula no parece correcta por las siguientes razones: <ul style="list-style-type: none"><li>• No se define un período para la evaluación ( anual u otro)</li><li>• Si el promedio de estimaciones tiende a ser menor que el Consumo Actual Mensual y la sumatoria de las estimaciones (no se definen cuántas) el factor P tiende a subir, pero cada factura estimada que se agrega incrementa indefinidamente el valor del apartamiento.</li></ul>	imputables al cliente como, por ejemplo, medidores encerrados donde el cliente se niega a instalarlo en un lugar accesible como lo estipulan las normas y por ende se encuentra en incumplimiento de sus obligaciones al tenor de lo dispuesto en la Ley 6 de 1997.		
<b>Artículo 66.</b> Las empresas de distribución deberán notificar a los clientes, las causas de las interrupciones imprevistas y el tiempo estimado de restauración del suministro de energía eléctrica.	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente:  Las empresas de distribución deberán notificar a los clientes, las causas de las interrupciones imprevistas y el tiempo estimado	Señala que no es posible conseguir espacios en cualquier medio de comunicación, en cualquier momento y, hacerlo, representaría un enorme costo que no resultaría eficiente en término tarifarios. En consecuencia, la distribuidora debe		La propuesta de ENSA es aceptable por lo que se modificará la redacción del artículo.  Respecto a la propuesta de EDEMET-EDECHI, del cambio de la palabra "deberán" por "podrán", la misma no

*Bas*  
*Q.*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>a) Clientes con una demanda mayor de 100 kW. La Empresa de Distribución Eléctrica deberá notificar por teléfono a los clientes que durante el año anterior, registraron al menos una demanda mayor de 100 kW, cuando ocurren interrupciones imprevistas en un tiempo no mayor que el indicado a continuación: <u>Dentro de los primeros 45 minutos de ocurrida la interrupción</u></p> <p>b) Clientes en general. La Empresa de Distribución Eléctrica, deberá notificar por medio de la radio comercial pública o televisión a los clientes cuando ocurren interrupciones imprevistas, y se estime que las mismas se prolongarán por más de 4 horas y afecten a más de 5,000 clientes, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación: <u>Dentro de los primeros 75 minutos de ocurrida la interrupción</u></p>	<p>de restauración del suministro de energía eléctrica. a) Clientes con una demanda mayor de 100 kW. La Empresa de Distribución Eléctrica deberá notificar por teléfono o medio electrónico (correo electrónico u otro que llegue directo al cliente) a los clientes que durante el año anterior, registraron al menos una demanda mayor de 100 kW, cuando ocurren interrupciones imprevistas mayores a 45 minutos, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación: <u>Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción</u></p> <p>b) Clientes en general La Empresa de Distribución Eléctrica deberá notificar por medio de la radio comercial pública o televisión, a los clientes cuando ocurren interrupciones imprevistas, en horas laborales.</p>	<p>contar con la posibilidad de utilizar otras herramientas tecnológicas para notificarle a los clientes y, hacerlo, cuando las circunstancias permitan elevar dicha comunicación. Recordemos que la imprevisión, implica la existencia de un evento no esperado y que debe ser tomado en cuenta en términos de eximencia.  Propuesta: En consecuencia solicitamos cambiar el artículo a: "...Las empresas distribuidoras "podrán" notificar a los clientes existente al momento del evento las causas de las interrupciones imprevistas y el tiempo estimado de restauración del suministro de energía eléctrica....".</p>		<p>es viable en razón de que esta última no contiene implícita la obligación de avisar a los clientes.</p>

Def

07

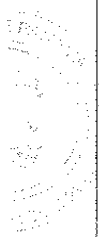




ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
	<p>y se estime que las mismas se prolongarán por más de 4 horas y afecten a más de 5,000 clientes, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación:</p> <p><u>Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción.</u></p>			

*Pal* *Q.*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<b>Artículo 67.</b> En caso de verificarse incumplimiento del periodo de notificación a los clientes afectados, la empresa distribuidora deberá aplicar a los clientes afectados una compensación, del 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas.	Propone eliminar el artículo por lo siguiente:  "Las normas de servicio técnico y comercial ya penalizan por indisponibilidad del servicio y duración de las interrupciones. Además, como hemos indicado anteriormente, estas normas deberían ser guías de mejores prácticas y no una norma con penalizaciones asociadas. No se encuentran en las regulaciones consultadas indicadores ni penalizaciones por la falta de esta notificación. Más aún, el cálculo de esta penalización podría ascender a más de 3 MM por estar asociada a la facturación de los clientes de mayor consumo, lo que no tiene sentido ni proporción con la posible falta de proactividad en atención al público."	Comenta que en vista de que solicita que la notificación no sea de carácter obligatoria, se entiende que no debe haber penalización.  En todo caso la penalización que establecen no debe ser calculada de esta forma ya que favorecen a los que no pagan.		Se aceptan parcialmente los comentarios y se modificará la penalización como sigue:  a) Cada cliente con B/100.00.  b) Clientes con tarifa diferente a la BTS, B/50.00; clientes con tarifa BTS, B/5.00.
<b>Artículo 68.</b> Las empresas distribuidoras deberán procesar durante los primeros 10 días calendarios del mes, las compensaciones a los clientes y las penalizaciones acumulables.		Señala que este artículo se contradice con el artículo 81, que sí es coherente con los plazos para procesar tanta información, por tanto nuestra propuesta que el plazo sea de 15 días y no 10 días.		Se acepta la propuesta y se modificará de 10 a 15 días calendario.

Página 48 de 52

Bel

M





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
correspondientes al mes anterior, ocasionadas por los incumplimientos de los Indicadores y Parámetros de Calidad de Atención al Público en General, establecidos en la presente norma.  <b>Artículo 78.</b> Las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web, un sistema de consulta de reclamos, para uso del público en general, en el cual, con sólo ingresar el número consecutivo de reporte del reclamo, se pueda tener acceso a la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• Número del reclamo</li><li>• Fecha de ingreso del reclamo</li><li>• Detalle del reclamo</li><li>• Acciones de la empresa referente al reclamo</li><li>• Fecha de resolución del reclamo.</li></ul>	Propone que en su defecto decir lo siguiente:  Las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web una sección donde el cliente pueda ingresar con su usuario (NIC) y contraseña personal a un sistema de consulta de sus reclamos donde tenga acceso a la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• Número único de atención reclamo (número de constancia de atención)</li><li>• Fecha de ingreso del reclamo</li><li>• Detalle del reclamo</li><li>• Estado del reclamo</li><li>• Fecha de resolución del reclamo".</li></ul>			La propuesta presentada por ENSA no es viable ya que es muy complicada para el cliente.  El número de reclamo sólo está disponible para el reclamante, después que efectúa el reclamo, y para la distribuidora que es la que brinda el número de reclamo, no vemos la razón de tener tanta seguridad como la de una clave de cliente y el NIC del cliente, además esta seguridad innecesaria sube los costos al sistema de reclamos.

*gab*  
*Q.*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PR OPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 79. AUDITORIAS POR PARTE DE LA ASEP			El señor Cristóbal Samudio Carter sugiere que la información de las auditorias esté disponible a todos los interesados en dicha información. La misma debiese aparecer en la página web de la empresa distribuidora correspondiente.	La propuesta presentada no corresponde al tema de la presente Consulta Pública.
Artículo 81. INFORMACION MENSUAL			El señor Cristóbal Samudio Carter señala que al ser la distribución un servicio de interés público se considera que esta información debe incluirse en la página de internet de a la empresa distribuidora. La misma debe estar disponible para todos los interesados en conocer el comportamiento de la empresa.	Al respecto se indica que en la página web de la ASEP se encuentran disponibles Estadísticas, que incluyen todos los años la información de las distribuidoras que estima conveniente deben ser del conocimiento público.
Artículo 82. INFORMACION ANUAL			El señor Cristóbal Samudio Carter señala que al ser la distribución un servicio de interés público se considera que esta información debe incluirse en la página de internet de a la empresa distribuidora. La misma debe estar disponible para todos los interesados en conocer el comportamiento de la empresa.	Al respecto se indica que en la página web de la ASEP se encuentran disponibles Estadísticas, que incluyen todos los años la información de las distribuidoras que estima conveniente deben ser del conocimiento público.

CEP. D





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
COMENTARIOS GENERALES		Propone que una vez admitida su propuesta de reclasificación de zonas de acuerdo con núcleos o comunidades dentro de un mismo corregimiento, se incluyan etapas de implementación de las nuevas normas, para que la entrada de las mismas sea en forma gradual, y las empresas no tengan que avocarse a programas de inversiones que requerirían intensos requerimientos de capital.		Al respecto se le indica que la norma contempla fechas para los indicadores de Calidad diferentes, algunos para el 2014 y otros para el 2016.
		Propone que a efectos de implementar el Régimen de Calidad de Servicio establecido en la presente Norma en forma gradual con la finalidad de posibilitar la adecuación tanto de las empresas como de los clientes vinculados a las mismas, la duración y fecha de entrada en vigencia de las mismas se definirán en el Contrato de Concesión, pero ninguna será anterior a los 24 meses de haberse iniciado la nueva concesión.		Con relación al comentario, se advierte que la norma contempla como fecha de implementación de los Indicadores de Calidad a partir del 1 de enero de 2016.
			El Ministerio de Economía y Finanzas indica que sería bueno	En razón de los comentarios recibidos, la norma se está

*Ecal*  
*M*





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET- EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
			incluir la sugerencia que se desarrollen APS para Androides, Tablet e iPhones para agilizar los reclamos e interconexión entre los usuarios y compañías distribuidoras.	reestructurando para implementar medios y no tecnologías específicas, que pueden variar con el transcurrir de los años.
			<p>El señor Cristóbal Samudio Carter indica que el usuario debe tener acceso diariamente a la información respecto de las situaciones que afecta el suministro.</p> <p>La empresa responsable de una determinada concesión debe publicar en su hoja WEB todos los detalles de las interrupciones. De manera tal que el usuario conocerá los motivos, duración y otras generalidades de los eventos que le causaron cortes en el suministro diariamente.</p>	<p>El comentario no corresponde al tema de la presente Consulta Pública.</p> <p>Sin embargo, se le indica que actualmente las distribuidoras tienen la obligación de publicar mensualmente en los periódicos, las interrupciones del mes anterior.</p> <p>Igualmente, se le advierte que la información que la distribuidora tenga en su página web, es un tema que debe evolucionar conforme pase el tiempo.</p>

*Del.*

*D*





**ANEXO B**  
**RESOLUCIÓN AN No.6003-ELEC**  
**DE 13 DE MARZO DE 2013**



**REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN**  
**DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

**TITULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE**  
**ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL**  
**(CLIENTES Y NO CLIENTES).**

**MARZO - 2013**

*Def.*





ÍNDICE DE CONTENIDO

TITULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES).

XII.1 Generalidades	3
XII.2. Clasificación de las Áreas	4
XII.3. Calidad de la Atención Telefónica	4
XII.4. Calidad de la Atención Vía Internet	6
XII.5. Calidad de la Atención Personalizada y Oficinas para Atención al Público en General	7
XII.6. Calidad de la Atención Vía Correo Electrónico	11
XII.7. Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General	12
XII.8. Modalidad para la Aplicación de las Compensaciones a los Clientes y Penalizaciones	18
XII.9. Supervisión y Control de los Reclamos	19
XII.10. Información para la ANEP	20
XII.11. Información para la Base Metodologica	21





## TÍTULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

### CAPÍTULO XII.1: GENERALIDADES

Artículo 1. Las empresas distribuidoras deberán proveer, además del suministro de la energía eléctrica, un conjunto de servicios comerciales de atención al público en general, necesarios para mantener un nivel adecuado de satisfacción tanto a sus clientes como al público en general. Estos servicios comerciales procuran una atención ágil y adecuada al momento en que los clientes o el público en general contacten o se comuniquen con las empresas distribuidoras

Artículo 2. Las empresas distribuidoras tienen la obligación de brindar al público en general (clientes y no clientes) una atención comercial satisfactoria, por lo que deben evitar la pérdida excesiva del tiempo del público en general.

Artículo 3. La presente norma también establece un conjunto de Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General, que permiten fijar parámetros de los niveles de calidad con los que debe ser prestado el servicio de atención al público en general. También establece compensaciones individuales que deberán otorgarse a los clientes, en los casos en que se verifiquen incumplimientos a la misma, además de las penalizaciones del tipo Global.

Artículo 4. En caso de verificarse incumplimiento de alguno de los parámetros o Indicadores Individuales de la Calidad del Servicio de Atención al Público en General establecidos en la presente norma, la empresa distribuidora compensará al cliente afectado, según corresponda, mediante un crédito en su facturación. Las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

Artículo 5. Las empresas distribuidoras deberán considerar como **Reclamo**, toda comunicación del público en general (clientes y no clientes) con la empresa por los medios descritos en la presente norma y por cualquier otro medio adicional que la empresa haya puesto a disposición del público en general, donde se les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa distribuidora. En caso de que el interesado exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa distribuidora deberá clasificar por separado cada uno.

Artículo 6. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Telefónica, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, una línea telefónica gratuita 0800, 24/7, para recibir llamadas desde telefonía fija y celular. Las empresas distribuidoras deberán cumplir, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado en la presente norma.

*Oa*





Artículo 7. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Vía Internet, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, en su sitio web, lo estipulado en la presente norma.

Artículo 8. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Personalizada, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado por la presente norma.

Artículo 9. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Vía Otros Medios, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado por la presente norma.

Artículo 10. Los casos que la ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.

Artículo 11. La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N° 6 de 3 de febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma.

## CAPÍTULO XII.2: CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS.

Artículo 12. Los valores límite admisibles para los distintos parametros controlados se discriminan en función de la siguiente clasificación:

**Área Urbana:** son aquellos corregimientos que tengan más de 15,000 clientes.

**Área Sub Urbana:** son aquellos corregimientos que tengan entre 15,000 y 5,000 clientes.

**Área Rural Concentrada:** son aquellos corregimientos que tengan entre 4,999 y 2,000 clientes.

**Área Rural Dispersa:** son aquellos corregimientos que tengan menos de 2,000 clientes.

La clasificación de las áreas para cada año se determinará según la cantidad de clientes que tenga cada corregimiento al día 15 de diciembre del año anterior.





### CAPÍTULO XII.3: CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

#### Artículo 13. Definiciones:

CAT: Centro de Atención Telefónica. Se refiere a un centro único integrador de la información recabada por medio de la atención telefónica, con independencia de la ubicación de los puestos telefónicos, sea que se encuentren distribuidos en uno o más lugares físicos.

NS: Nivel de Servicio. Definido como el porcentaje de llamadas respondidas con respecto al total de éstas, dentro de un periodo de tiempo (medido en segundos).

IVR (Interactive Voice Response): se traduce como Respuesta de Voz Interactiva. Consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz. Es un sistema de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono, permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones autorizadas, las 24 horas del día los 7 días de la semana.

#### SECCIÓN XII.3.1 RÉGIMEN DE CALIDAD

Artículo 14. Las empresas distribuidoras deberán contar con un Centro de Atención Telefónica (CAT), que permita el resguardo de las comunicaciones, como también el cumplimiento de las demás condiciones de calidad en la gestión que se establecen, asegurando su auditabilidad a partir de las grabaciones o registros de los mismos.

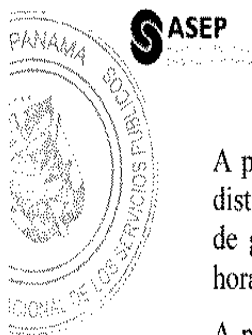
Artículo 15. El CAT deberá contar con un registro informático, en donde se asigne de manera secuencial el número de atención o de reclamo. La empresa distribuidora deberá contar con un registro informático de llamadas con un número de contacto único y correlativo, que pueda relacionarse con el número de atención o reclamo que automáticamente emite el sistema comercial de la empresa distribuidora para ese trámite. El CAT debe ser capaz de registrar automáticamente la fecha y hora, de forma que se pueda verificar el instante de recepción. Los registros deben ser identificados según el tipo de atención o reclamo que hace el público. Los avisos de falta de suministro deberán asociarse a un registro de incidencias. El número de atención o reclamo no es consecutivo por tipo de atención o reclamo.

Artículo 16. Las empresas distribuidoras deberán adoptar las acciones y medidas necesarias tendientes a que el personal encargado del servicio de atención telefónica sea capacitado continuamente respecto de las normas y reglamentaciones vigentes del servicio eléctrico. Asimismo, el personal deberá contar con las condiciones necesarias para mantener, en todo momento, un trato cordial con el público en general.

Artículo 17. El incumplimiento de lo dispuesto en los artículo de esta sección será verificable a partir de las grabaciones o registros, sobre la base de un muestreo seleccionado por la ASEP en forma aleatoria, que consistirá en doscientas (200) llamadas por mes sobre el total de grabaciones o registros.

Artículo 18. El CAT de las empresas distribuidoras deberán cumplir con lo estipulado a continuación:





**ANEXO B**  
**Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013**

A partir del **1 de julio de 2014 y hasta el 30 de junio de 2015**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 85.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 15.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2015 y hasta el 30 de junio de 2016**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 90.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 10.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2016 y hasta el 30 de junio de 2017**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 95.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 5.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2017**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 1.0% de las horas del mes.

Artículo 19. Las empresas distribuidoras deberán alcanzar el nivel de servicio (NS) en la atención de llamadas telefónicas y demás, que se indican a continuación:

A partir del **1 de julio de 2014 y hasta el 30 de junio de 2017**, la empresa distribuidora deberá alcanzar mensualmente un nivel de servicio (NS) del 70% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 30 segundos, durante el 100% del tiempo de atención.

El porcentaje de nivel de servicio se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NS (semanal)} = \frac{(\text{llamadas atendidas en 30 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 30 segundos})}{(\text{total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas})}$$

La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los veinte (30") segundos.

A partir del **1 de julio de 2017**, la empresa distribuidora deberá alcanzar mensualmente un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, durante el 100% del tiempo de atención.

El porcentaje de nivel de servicio se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NS (semanal)} = \frac{(\text{llamadas atendidas en 20 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 20 segundos})}{(\text{total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas})}$$

La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los veinte (20") segundos.

La verificación de cumplimiento del indicador será mensual.

*jal*





Artículo 20. Independientemente de los mecanismos adoptados a efectos de dar cumplimiento a la Calidad de la Atención Telefónica prevista en esta sección, la empresa distribuidora deberá atender en forma personalizada la mayor cantidad posible de llamadas telefónicas recibidas. La ASEP podrá reglamentar los niveles de personalización en la recepción de las llamadas telefónicas.

### SECCIÓN XII.3.2 PENALIZACIONES.

Artículo 21. A partir del **1 de julio de 2017**, en los casos en que se verifiquen incumplimientos en: (i) la obligación de registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación o registros; (ii) la obligación de alcanzar mensualmente un nivel de servicio NS del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán en función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se acumularán anualmente como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

Artículo 22. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación, con base en una penalización de B/.100.00 por cada 0.1% que se aparte por debajo del 99.0%.

Artículo 23. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, con base en una penalización de B/.100.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.

Artículo 24. El producto anual de las dos penalizaciones arriba mencionadas, se acumulará con el resto de las penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

### CAPÍTULO XII.4: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA INTERNET.

Artículo 25. Las empresas distribuidoras deberán ofrecer al público en general, la opción para realizar trámites vía internet, mediante la utilización de una página Web, con miras a convertirla en una oficina o agencia virtual, en la cual se puedan efectuar eventualmente todos los trámites propios de la actividad del servicio público de distribución y comercialización eléctrica.

Artículo 26. Las empresas distribuidoras deberán inicialmente configurar la página web, a fin de poner a disposición del público en general una aplicación que permita registrar reclamos, así como también la solicitud de nuevos servicios, por mencionar algunos, pero sin limitarse a los





mismos. Las aplicaciones implementadas en la Web deben permitir que los solicitantes obtengan, una vez concluido el contacto, una constancia de recepción, asignado por el sistema comercial. Igualmente, deberá permitir al interesado adjuntar copia de la documentación necesaria para la realización de los diferentes trámites.

Esta implementación será gradual, y la ASEP podrá solicitar a las empresas distribuidoras, la implementación en la Web de tramites específicos que son de interés para el público en general.

**CAPÍTULO XII.5: CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA, Y OFICINAS O AGENCIAS PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL.**

Artículo 27. Definiciones:

NSp: Nivel de Servicio Personalizado. Es el porcentaje de clientes atendidos con respecto al total de concurrentes, dentro de un periodo de tiempo establecido (medido en minutos).

**SECCIÓN XII.5.1 RÉGIMEN DE CALIDAD**

Artículo 28. Las empresas distribuidoras deberán implementar una (1) oficina o agencia para la atención de los clientes y público en general, para que estos efectúen todos los trámites pertinentes de la actividad del servicio público de distribución y comercialización de la energía eléctrica, en las ciudades y poblaciones de los distritos y corregimientos que se indican a continuación:

<u>Provincia - Distrito</u>	<u>Corregimiento</u>	<u>Ciudad o Población</u>
1. Panamá, Panamá	Calidonia	
2. Panamá, Panamá	San Francisco	
3. Panamá, Panamá	Río Abajo	
4. Panamá, Panamá	Juan Díaz	
5. Panamá, Panamá	Las Cumbres	Alcalde Díaz
6. Panamá, Panamá	Tocumen	
7. Panamá, Chepo	Chepo (Cabecera)	Chepo
8. Panamá, San Miguelito	Mateo Iturralde o Victoriano Lorenzo	
9. Panamá, San Miguelito	Rufina Alfaro	

*OAR*





10. Darién, Chepigana	Santa Fé	Santa Fé
11. Colón, Colón	Barrio Norte o Sur	ciudad de Colón
12. Colón, Colón	Sabanitas	Sabanitas
13. Panamá, Arraiján	Arraiján (Cabecera)	
14. Panamá, La Chorrera	Barrio Balboa o Colón	La Chorrera
15. Panamá, Chame	Chame (Cabecera)	Chame
16. Coclé, Antón	Antón (Cabecera)	Antón
17. Coclé, Aguadulce	Aguadulce (Cabecera)	Aguadulce
18. Coclé, Penonomé	Penonomé (Cabecera)	Penonomé
19. Herrera, Chitré	Chitré (Cabecera)	Chitré
20. Herrera, Ocú	Ocú (Cabecera)	Ocú
21. Los Santos, Las Tablas	Las Tablas (Cabecera)	Las Tablas
22. Los Santos, Tonosí	Tonosí (Cabecera)	Tonosí
23. Veraguas, Santiago	Santiago (Cabecera)	Santiago
24. Veraguas, Soná	Soná (Cabecera)	Soná
25. Veraguas, Mariato	Llano de Catival	Mariato
26. Bocas del Toro, Bocas del Toro	Bocas del Toro (Cabecera)	Isla Colón
27. Bocas del Toro, Changuinola	Changuinola (Cabecera)	Changuinola
28. Chiriquí, David	David (Cabecera)	David
29. Chiriquí, Bugaba	Concepción (Cabecera)	Concepción
30. Chiriquí, Baru	Puerto Armuelles (Cabecera)	Puerto Armuelles
31. Chiriquí, Boquete	Boquete (Cabecera)	Boquete

*Cal*



**ASEP****ANEXO B**  
**Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013**

32. Chiriquí, Bugaba

Volcán

Volcán

Artículo 29. Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas en la fecha señalada. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. Asimismo, con posterioridad a la fecha establecida, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado de alguna oficina o agencia comercial, y no podrá trasladar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. En ambos casos, la solicitud deberá estar correctamente argumentada y fundamentada en la experiencia operativa de la empresa.

Asimismo, la ASEP está facultada para solicitar a la empresa distribuidora, el traslado de ubicación de una oficina o agencia comercial, así como agregar nuevas oficinas o agencias, al listado arriba indicado, notificándolo a la empresa distribuidora con 6 meses de anticipación.

Artículo 30. Las empresas distribuidoras deberán implementar las acciones y medidas necesarias tendientes a que el personal encargado del servicio de atención personalizada en las oficinas y agencias comerciales, sea capacitado continuamente respecto de las normas y reglamentaciones vigentes del servicio eléctrico, así como de los procedimientos de cada uno de los trámites comerciales que puedan requerir los clientes y el público en general. Asimismo, el personal deberá estar entrenado para ofrecer en todo momento un trato cordial, amable y cortés con el público en general.

Artículo 31. Los trámites comerciales que realizan los clientes y el público en general se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales de las empresas distribuidoras. Igualmente, todas las oficinas o agencias comerciales deberán estar en línea con el sistema comercial de la empresa distribuidora, para brindar una atención adecuada a los clientes y público en general, en toda el área de concesión sin excepciones.

En virtud de que la empresa brinda un servicio público, las oficinas o agencias comerciales deberán tener un horario de atención al público como sigue: (i) de 6 días y 48 horas a la semana; (ii) que un día a la semana haya una apertura tardía hasta las 8:00 p.m.

La oficinas o agencias comerciales deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la calle, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica. La ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora una mejor identificación en el sitio de la oficina o agencia, así como la remoción de cualquier otra identificación que considere no se encuentre relacionada con la actividad de la empresa distribuidora.

Las oficinas o agencias deberán atender, como mínimo, los temas siguientes:

1. Recibir los reclamos verbales que efectue un cliente o persona, relacionados con la actividad de la distribuidora, sin requerir escrito alguno al mismo.





2. Recibir y registrar reclamos de artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico, que efectúen los clientes.
3. Atender a los clientes que reporten luminarias defectuosas, y hacer las gestiones para el registro del reporte.
4. Atender las solicitudes de los interesados en la conexión del servicio eléctrico y la instalación del medidor eléctrico.
5. Facilitar al cliente el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago, y el mismo haya pagado.
6. Explicar a los clientes con facturas estimadas, en que consisten las estimaciones que le aparecen en la factura.
7. Atender reclamos e inquietudes de los clientes relacionados con la facturación.
8. Atender reclamos de clientes relacionados con los pagos de facturas.
9. Explicar a los clientes que lo soliciten, todos los cargos que se le cobran en las facturas por el servicio, y los subsidios que recibe.
10. Tramitar los descuentos de jubilados de los clientes que lo soliciten.
11. Atender a los interesados en averiguar la disponibilidad del servicio eléctrico.
12. Atender a los clientes que soliciten cambio de medidor eléctrico.
13. Recibir las cartas o notas escritas que se entreguen en la agencia, y entregar las notas respuesta de las mismas a los clientes e interesados.
14. Dar razón a los clientes de los reclamos recibidos de los clientes.
15. Recibir las solicitudes de desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
16. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras sencillas.
17. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras complejas.
18. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Programadas.
19. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas.
20. Recibir y tramitar las reclamaciones por Inconvenientes con el Nivel de Tensión, que reciban verval o telefónicamente de los clientes.
21. Recibir y tramitar las reclamaciones por problemas del medidor eléctrico, que reciban verval o telefónicamente de los clientes.
22. Cualesquiera otras funciones relacionadas con la prestación del servicio de electricidad, que la ASEP considere debe agregarse a este listado.

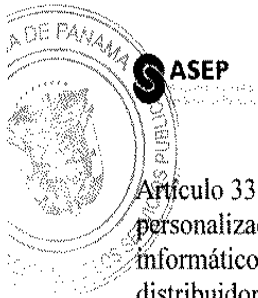
Artículo 32. Las empresas distribuidoras deberán alcanzar mensualmente un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en cada una de sus oficinas o agencias comerciales, listadas en la presente norma:

El porcentaje de nivel de servicio personalizado se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NSp (semanal)} = \frac{(\text{clientes atendidos en 15 minutos} + \text{clientes retirados en 15 minutos})}{(\text{total de clientes atendidos} + \text{total de clientes retirados})}$$

El cumplimiento del indicador NSp se verificará mensualmente.





**ANEXO B**  
**Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013**

Artículo 33. Con el fin de poder controlar el nivel de servicio personalizado en la atención personalizada al público en general, las empresas distribuidoras deberán contar con sistemas informáticos organizadores de cola en la totalidad de oficinas o agencias comerciales. Las distribuidoras podrán solicitar a la ASEP la excepción del requisito de organizadores de cola para las oficinas o agencias pequeñas, previa sustención de la petición.

Artículo 34. Las empresas distribuidoras podrán cobrar las facturas por el servicio brindado, en estas oficinas o agencias comerciales.

#### **SECCIÓN XII.5.2 PENALIZACIONES.**

Artículo 35. En los casos en que se verifiquen incumplimientos en la obligación de alcanzar semanalmente en cada una de las oficinas o agencias comerciales, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% en la atención en las oficinas o agencias de atención al público en general, con un objetivo de 15 minutos máximos por cliente; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán función del grado de apartamiento de la obligación.

Artículo 36. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar semanalmente, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en base a una penalización de B/.100.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.

Artículo 37. El producto anual de las penalizaciones mensuales por incumplimiento del NSp, se acumulará con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

#### **CAPÍTULO XII.6: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA CORREO ELECTRÓNICO.**

Artículo 38. Las empresas distribuidoras deberán implementar un sistema de recepción de reclamos en general que efectúen los clientes y público en general, vía correo electrónico.

Las empresas distribuidoras deberán publicitar en los recibos de las facturas que emitan y en otros medios de comunicación, la dirección del correo electrónico donde reciben los reclamos.

Artículo 39. Las empresas distribuidoras deberán llevar un registro de todos los reclamos recibidos mediante correo electrónico.

Artículo 40. Las empresas distribuidoras deberán registrar en el sistema de reportes de su sistema comercial los reportes de reclamos que reciban vía correo electrónico.

*Def*





Artículo 41. Las empresas distribuidoras deberán contestar los reportes de reclamos recibidos vía correo electrónico, por el mismo medio, comunicando el número de reporte asignado, en un término no mayor de tres (3) días hábiles.

Artículo 42. En caso de que la ASEP detecte algún incumplimiento en lo señalado por el presente capítulo, ordenará y fijará un plazo para que la empresa distribuidora subsane el incumplimiento. Vencido el plazo sin que se haya subsanado el incumplimiento, se aplicará una penalización reiterativa, a la que se refiere el numeral 3 del artículo 140, de la Ley 6 del 3 de febrero de 1997, hasta el efectivo cese del incumplimiento.

#### **CAPÍTULO XII.7: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES).**

Artículo 43. Se establecen los Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (clientes y no clientes), con los tiempos de respuesta asociados a:

1. Notificación al cliente por vencimiento del pago.
2. Reclamo por fallas del medidor prepago.
3. Visita a los clientes que soliciten la reubicación de su medidor eléctrico.
4. Desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
5. Estimación de costos para obras sencillas
6. Estimación de costos para obras complejas.
7. Tiempo de ejecución de obras eléctricas sencillas.
8. Tiempo de ejecución de obras complejas.
9. Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas.

##### **SECCIÓN XII.7.1 NOTIFICACIÓN AL CLIENTE POR VENCIMIENTO DEL PAGO.**

Artículo 44. A partir del 1 de julio de 2014, la empresa distribuidora deberá notificar al cliente, por escrito en la factura, y con una anticipación mínima de diez (10) días hábiles, que su cuenta quedara sujeta a la suspensión del suministro eléctrico por falta de pago.

Artículo 45. En caso de verificarse incumplimiento en la notificación o falta de notificación al cliente en el período indicado, la empresa distribuidora recibirá una penalización, determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Esta penalización se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

##### **SECCIÓN XII.7.2 RECLAMO POR FALLAS DEL MEDIDOR PREPAGO.**





Artículo 46. La empresa distribuidora deberá atender (llegar al sitio donde está instalado el medidor) los reclamos por fallas del medidor prepago, en los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE ATENCIÓN RECLAMOS MEDIDORES PREPAGO. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	3 – HORAS
Área Sub urbana	4 – HORAS
Área Rural Concentrada	5 – HORAS
Área Rural Dispersa	7 – HORAS

Artículo 47. En caso de verificarse un incumplimiento en las horas de atención indicadas, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente que efectuó el reclamo, con el 10% del promedio de sus compras los últimos dos (2) meses, más un 5% por cada hora adicional que se demore en atender el reclamo, es decir, en verificar el medidor prepago del cliente.

SECCIÓN XII.7.3 VISITA A LOS CLIENTES QUE SOLICITEN LA REUBICACIÓN DE SU MEDIDOR ELÉCTRICO.

Artículo 48. La empresa distribuidora deberá efectuar la reubicación del medidor eléctrico, a los clientes que así lo soliciten dentro de los periodos que se indican a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	REUBICACIÓN DEL MEDIDOR ELÉCTRICO. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	6 – días hábiles
Área Sub urbana	8 – días hábiles
Área Rural Concentrada	10 – días hábiles
Área Rural Dispersa	12 – días hábiles

Artículo 49. En caso de verificarse un incumplimiento en los días hábiles para la reubicación del medidor, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, la suma de B/.10.00, más B/.2.00 por cada día hábil adicional que se demore en atender la reubicación del medidor del cliente, hasta un topo de B/.50.00.

SECCIÓN XII.7.4 DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DEL CLIENTE.





Artículo 50. La empresa distribuidora deberá desactivar o suspender el suministro eléctrico, a petición del cliente, en un plazo menor de los Tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	3 – días hábiles
Área Sub urbana	4 – días hábiles
Área Rural Concentrada	5 – días hábiles
Área Rural Dispersa	8 – días hábiles

Artículo 51. En caso de verificarse un incumplimiento en los Tiempos de desactivación del suministro eléctrico, la empresa distribuidora pagará al cliente la suma de B/.50.00, en efectivo o mediante la emisión de un cheque.

SECCIÓN XII.7.5 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS

Artículo 52. Las empresas distribuidoras comunicará a los interesados, las estimaciones de costos para obras sencillas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO PARA REALIZAR ESTIMACIONES DE COSTOS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	4 – días hábiles
Área Sub urbana	6 – días hábiles
Área Rural Concentrada	9 – días hábiles
Área Rural Dispersa	12 – días hábiles

Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00

Artículo 53. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.100.00 más B/.10.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.





SECCIÓN XII.7.6 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS

Artículo 54. La empresa distribuidora comunicará a los interesados las estimaciones de costos para obras complejas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO PARA REALIZAR ESTIMACIONES DE COSTOS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	7 – días hábiles
Área Sub urbana	11 – días hábiles
Área Rural Concentrada	15 – días hábiles
Área Rural Dispersa	21 – días hábiles

Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero inferior a B/.125,000.00

Artículo 55. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

SECCIÓN XII.7.7 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS.

Artículo 56. Para nuevos suministros o ampliación de los existentes, la empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, dentro de los periodos de tiempo indicados a continuación:

A) BAJA TENSIÓN:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	5 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales.
Área Sub urbana	10 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Concentrada	15 días hábiles para los 150 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 150 mts. adicionales
Área Rural Dispersa	20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales

*De la*





B). MEDIA TENSIÓN:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	8 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Sub urbana	15 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Concentrada	20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Dispersa	30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 3 días hábiles por cada 100 mts. adicionales

Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00

Artículo 57. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, la empresa distribuidora acreditará una penalización como sigue:

- a) Si la obra solicitada es en baja tensión, la suma de B/.50.00, más B/.5.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado.
- b) Si la obra solicitada es en media tensión, la suma de B/.150.00, más B/.15.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado.

Estas penalizaciones se acumularán anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

SECCIÓN XII.7.8 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS.

Artículo 58. La empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de obras complejas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor que los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS COMPLEJAS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Sub urbana	30 días hábiles para los 300 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Concentrada	40 días hábiles para los 500 primeros mts. + 2 día hábil por cada 200 mts. adicionales





Área Rural Dispersa	60 días hábiles para los 500 primeros mts. + 4 día hábil por cada 200 mts. adicionales
---------------------	---

Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero menor de B/.125,000.00

Artículo 59. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas complejas, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar la obra.

Esta penalización se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

SECCIÓN XII.7.9 NOTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES IMPREVISTAS A LOS CLIENTES.

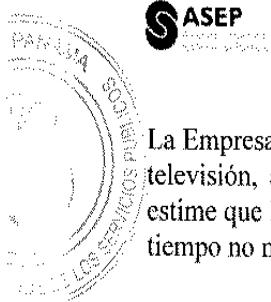
Artículo 60. Las empresas de distribución deberán notificar a los clientes, las causas de las interrupciones imprevistas y el tiempo estimado de restauración del suministro de energía eléctrica.

a) Clientes con una demanda mayor de 100 kW.  
La Empresa de Distribución Eléctrica deberá notificar por teléfono o medio electrónico (correo electrónico u otro que llegue directo al cliente) a los clientes que durante el año anterior, registraron al menos una demanda mayor de 100 kW, cuando ocurran interrupciones imprevistas mayores a 45 minutos, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación:

CLASIFICACION DEL AREA	NOTIFICACION ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Area Urbana	Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción
Area Sub urbana	
Area Rural Concentrada	
Area Rural Dispersa	

b) Clientes en general.





La Empresa de Distribución Eléctrica, deberá notificar por medio de la radio comercial pública o televisión, a los clientes cuando ocurran interrupciones imprevistas en horas laborables, y se estime que las mismas se prolongarán por más de 4 horas y afecten a más de 5,000 clientes, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación:

CLASIFICACION DEL AREA	NOTIFICACION POR RADIO O TELEVISION ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Area Urbana	Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción
Area Sub urbana	
Area Rural Concentrada	
Area Rural Dispersa	

Artículo 61. En caso de verificarse incumplimiento del periodo de notificación a los clientes afectados, la empresa distribuidora deberá aplicar a los clientes afectados una compensación, como sigue:

- a) Para clientes con una demanda mayor de 100 kW, B/.100.00 por cliente.
- b) Para clientes en general: (i) clientes con tarifa BTS, B/.5.00; (ii) clientes con tarifa diferente a la BTS, B/.50.00

CAPÍTULO XII.8: MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN A LOS CLIENTES Y PENALIZACIONES.

Artículo 62. Las empresas distribuidoras deberán procesar durante los primeros 15 días calendarios del mes, las compensaciones a los clientes y las penalizaciones acumulables, correspondientes al mes anterior, ocasionadas por los incumplimientos de los Indicadores y Parámetros de Calidad de Atención al Público en General, establecidos en la presente norma.

Artículo 63. Respecto a las compensaciones a los clientes individuales, ocasionadas por incumplimientos en esta norma, las mismas se reconocerán como un crédito único a favor del cliente afectado, en el siguiente ciclo de facturación del mismo

Artículo 64. El monto de las penalizaciones acumulables del año anterior, se informarán a la ASEP mediante nota, antes del día 21 de enero del año en curso, y la misma será acompañada de una Declaración Jurada.

CAPÍTULO XII.9: SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LOS RECLAMOS.





### SECCIÓN XII.9.1 REGISTRO DE LOS RECLAMOS.

Artículo 65. Para la supervisión y control del sistema de recepción de reclamos, las empresas distribuidoras deberán llevar, a partir del 1ro de julio de 2014, un Registro de Reclamos, el cual contendrá todos los reclamos que reciba la empresa distribuidora por los distintos medios estipulados por la presente norma. Este Registro deberá estar permanentemente disponible para consulta de la ASEP en la Internet.

Artículo 66. La ASEP comunicará a las empresas distribuidoras el contenido del formato del Registro de Reclamos.

### SECCIÓN XII.9.2 INFORME PERMANENTE EN LA INTERNET.

Artículo 67. Para la supervisión y control del sistema de recepción de reclamos, las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web, un vínculo de acceso restringido para uso exclusivo de la ASEP.

Artículo 68. En este vínculo de acceso restringido, las empresas distribuidoras deberán colocar el Registro de Reclamos, el cual contendrá los registros de todos los reclamos, con sus número de reclamos, fecha de ingreso del reclamo, detalle del reclamo, acciones de la empresa referente al reclamo, y fecha de resolución del reclamo.

Artículo 69. El Registro de Reclamos de las empresas distribuidoras deberá estar permanentemente actualizado, con un atraso máximo de 48 horas hábiles.

Artículo 70. Los reportes del Registro de Reclamos deberán estar disponibles, por un término de tres (3) años.

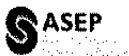
Artículo 71. El vínculo de acceso restringido para uso exclusivo de la ASEP, en la web de las empresas distribuidoras deberá permitir el acceso, consulta, impresión y fácil descarga de los archivos por parte de la ASEP.

### SECCIÓN XII.9.3 INFORME DE RECLAMOS EN LA INTERNET PARA LOS CLIENTES.

Artículo 72. Las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web, un sistema de consulta de reclamos, para uso del público en general, en el cual, con sólo ingresar el número consecutivo de reporte del reclamo, se pueda tener acceso a la siguiente información:

- Número del reclamo
- Fecha de ingreso del reclamo
- Detalle del reclamo





- Acciones de la empresa referente al reclamo
- Fecha de resolución del reclamo.

**SECCIÓN XII.9.4 AUDITORIAS POR PARTE DE LA ASEP.**

Artículo 73. En virtud de las funciones otorgadas por la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, la ASEP, o quien ésta autorice para tal fin, podrá auditar, con o sin previo aviso, los sistemas informáticos y demás, utilizados por las empresas distribuidoras para el registro del cumplimiento de todos los indicadores, parámetros y obligaciones contenidos en la presente norma.

**CAPÍTULO XII.10: INFORMACIÓN PARA LA ASEP.**

Artículo 74. Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, respecto de las exigencias establecidas en la presente norma, indicando los incumplimientos de los indicadores y parámetros establecidos, conforme a los plazos de la presente norma

Asimismo, deberán mantener los registros detallados de todos los datos e informaciones, en caso de que estos sean requeridas por la ASEP.

**SECCIÓN XII.10.1 INFORMACION MENSUAL**

Artículo 75. Con anterioridad al día quince (15) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo del mes anterior indicando los valores de niveles de servicio diario alcanzados durante el mes anterior, tanto en atención telefónica como personalizada (todas las agencias), con las penalizaciones a que se hizo acreedora la empresa por incumplimientos de los mismos.

Este informe también contendrá las penalizaciones y compensaciones a los clientes en concepto de incumplimientos específicos a otros indicadores y parámetros contemplados por la presente norma; indicará los créditos a favor de los clientes otorgados durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron los citados créditos a los clientes; el detalle específico de cada una de las penalizaciones acumulables.

**SECCIÓN XII.10.2 INFORMACION ANUAL**

Artículo 76. Con anterioridad al día quince (15) de febrero de cada año, las empresas de distribución eléctrica, deberán enviar a la ASEP un informe completo del año anterior, indicando toda la información que se solicita para los informes mensuales.

Este informe anual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.





**CAPÍTULO XII.11: INFORMACIÓN PARA LA BASE METODOLOGICA.**

Artículo 77. Las empresas distribuidoras deberán entregar a la ASEP toda la información que estipule la Base Metodologica que se desarrolle para el control y fiscalización de la presente norma.

*Oaf.*





### NOTA MARGINAL DE ADVERTENCIA

**REGISTRO PÚBLICO:** Panamá, dieciséis (16) de enero de dos mil trece (2013)

Se ha presentado solicitud por Consultorías Legales, Trámites Judiciales y Asociados, representada por Amelia Isabel Ganoza Aicardi, recibida en la Dirección de Asesoría Legal el 16 de marzo de 2011, por el cual solicita se practique Nota Marginal de Advertencia sobre el Asiento 217142 del Tomo 2010 del Diario, que afecta a la Finca 87244, inscrita al Documento Redi 1447362, de la Sección de Propiedad Horizontal, Provincia de Panamá, del Registro Público, con Código de Ubicación 8708.

De acuerdo con la solicitud presentada y de conformidad con el estudio registral efectuado, se advierte que se inscribió el Asiento 217142 del Tomo 2010 del Diario, donde se protocoliza el documento por el cual la Sociedad Grupo Clio, S.A. vende la Finca 87244 antes descrita, a favor de Comercializadora Heberka, S.A.

Que el error consistió en inscribir el Asiento arriba descrito, sin tomar en cuenta que sobre la Finca 87244 antes citada existe inscrito el Auto No. 893 del 27 de julio de 2010, mediante el cual Guillermo Ballesteros Juez Séptimo de Circuito del Primer Circuito Judicial de Panamá, Ramo Civil, decreta medida conservatoria o de Protección en General propuesta por Inversiones Kissy, S.A. contra Grupo Clio, S.A., en el cual ordena al Registro Público suspender temporalmente la inscripción de cualquier contratación, gestión, actuación u operación que se pretenda realizar respecto a la Finca 87244 entre otras.

Que conforme al Artículo 1800 de Código Civil, no se registrará instrumento alguno que trasmita, modifique o limite el dominio de bienes inmuebles, o naves, ni el en que se constituya modifique o extinga algún derecho de hipoteca u otro gravamen sobre los mismos, cuando subsista alguna inscripción provisional relativa al inmueble o naves mencionados en el instrumento presentado al Registro.

En virtud de lo anterior se desprende el hecho, de que procede una nota marginal de advertencia en atención al artículo 1790 de código civil.

**POR LOS MOTIVOS EXPUESTOS ESTE DESPACHO ORDENA:** Colocar una **Nota Marginal de Advertencia** sobre la inscripción del Asiento 217142 del Tomo 2010 del Diario, que afecta a la Finca 87244, inscrita al Documento Redi 1447362, de la Sección de Propiedad Horizontal, Provincia de Panamá, del Registro Público, con Código de Ubicación 8708.

Esta **Nota Marginal de Advertencia** no anula la inscripción; pero restringe los derechos del dueño de tal manera, que mientras no se cancele o se practique, en su caso, la rectificación, no podrá hacerse operación alguna posterior, relativa al asiento de que se trata. Si por error se inscribiere alguna operación posterior será nula, con fundamento en el Artículo 1790 del Código Civil.

**CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE.**

**HERNANDO ABRAHAM CARRASQUILLA**  
DIRECTOR GENERAL



*[Signature]*  
Secretaría de Asesoría Legal/lr  
Exp. 334-2011

*[Handwritten signature]*  
Tel. central 501-6000 - Calle 67 A Este, Vía España, frente al Hospital San Fernando  
Apartado Postal 0830- 1596 Panamá, República de Panamá - [www.registro-publico.gob.pa](http://www.registro-publico.gob.pa)

*[Handwritten note:]* cumplido, Panamá 6 de febrero de 2013



**AVISOS**

AVISO. La Chorrera, 5 de febrero de 2013. En cumplimiento al Artículo 777 del Código de Comercio e Industrias, yo, **EDUARDO ROJAS ORTEGA**, panameño, mayor de edad, con cédula de identidad personal No. 8-112-420; hago del conocimiento público que he traspasado mediante derecho de llave el establecimiento comercial denominado **BODEGA EL CRIOLLO**, con aviso de operación No. 8-112-420-2009-181440, ubicado en la provincia de Panamá, distrito de La Chorrera, corregimiento de Guadalupe, Calle Tercera, casa 7176, a la señora **MARÍA TERESA ROJAS RODRÍGUEZ**, panameña, mayor de edad, con cédula de identidad personal No. 8-460-871. Atentamente, Eduardo Rojas Ortega. Cédula 8-112-420. L. 201-393331. Segunda publicación.

---

AVISO DE DISOLUCIÓN. Por medio de la Escritura Pública No. 3,291 de 25 de febrero de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 15 de marzo de 2013, a la Ficha 472655, Documento 2349458, de la Sección de Mercantil del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **ERLYN DEVELOPMENT S.A.** . L. 201-393882. Única publicación.

---

AVISO DE DISOLUCIÓN. Por medio de la Escritura Pública No. 2,354 de 7 de febrero de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 8 de marzo de 2013, a la Ficha 2608, Documento 2344878, de la Sección de (Mercantil) del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **FUNDACIÓN SANDLIGHT (en español); SANDLIGHT FOUNDATION (en inglés)** . L. 201-393881. Única publicación.

---

AVISO DE DISOLUCIÓN. Por medio de la Escritura Pública No. 3,081 de 21 de febrero de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 8 de marzo de 2013, a la Ficha 477165, Documento 2345420, de la Sección de (Mercantil) del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **DELTAMEX INC.** . L. 201-393883. Única publicación.

---

AVISO DE DISOLUCIÓN. Por medio de la Escritura Pública No. 3,024 de 21 de febrero de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 15 de marzo de 2013, a la Ficha 616992, Documento 2349426, de la Sección de Mercantil del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **ARDENTON INVESTMENTS S.A.** . L. 201-393876. Única publicación.

---

AVISO DE DISOLUCIÓN. Por medio de la Escritura Pública No. 3,496 de 28 de febrero de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 15 de marzo de 2013, a la Ficha 495608, Documento 2349415, de la Sección de Mercantil del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **PANADRIANA INVESTMENTS S.A.** . L. 201-393878. Única publicación.

---

AVISO DE DISOLUCIÓN. Por medio de la Escritura Pública No. 3,195 de 22 de febrero de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 15 de marzo de 2013, a la Ficha 179077, Documento 2349451, de la Sección de Mercantil del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **CITADEL COMPANY INC.** . L. 201-393880. Única publicación.

---

AVISO DE DISOLUCIÓN. Por medio de la Escritura Pública No. 3,193 de 22 de febrero de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 15 de marzo de 2013, a la Ficha 709481, Documento 2349424, de la Sección de Mercantil del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **KINGSDALE UNIVERSAL INC.** . L. 201-393879. Única publicación.

---

AVISO DE DISOLUCIÓN. Por medio de la Escritura Pública No. 3,194 de 22 de febrero de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 15 de marzo de 2013, a la Ficha 679526, Documento 2349448, de la Sección de Mercantil del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **TRIMAN BAY S.A.** . L. 201-393877. Única publicación.



---

**AVISO DE DISOLUCIÓN.** Por medio de la Escritura Pública No. 3,290 de 25 de febrero de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 14 de marzo de 2013, a la Ficha 472355, Documento 2349177, de la Sección de Mercantil del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **CLIVER ASSOCIATES S.A.** . L. 201-393821. Única publicación.

---

**AVISO DE DISOLUCIÓN.** Por medio de la Escritura Pública No. 2,856 de 19 de febrero de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 12 de octubre de 2000, a Ficha 387658, Documento 160078, de la Sección de Mercantil del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **LINTON GROUP S.A.** . L. 201-393819. Única publicación.

---

**AVISO DE DISOLUCIÓN.** Por medio de la Escritura Pública No. 3,807 de 5 de marzo de 2013, de la Notaría Primera del Circuito de Panamá, registrada el 10 de abril de 1997, a Ficha 328832, Rollo 53744, Imagen 88, de la Sección de Mercantil del Registro Público de Panamá, ha sido disuelta la sociedad **NORDIC BUSINESS INCORPORATED.** . L. 201-393820. Única publicación.

---

**AVISO DE TRASPASO.** Yo **SHERLEY DAYAN CASTILLO VERGARA**, con cédula de identidad personal 8-755-1309, con domicilio en el distrito de San Miguelito, Brisas del Golf, casa 126J, basándose en el Artículo 777 del Código de Comercio, hago legalmente el traspaso de mi establecimiento comercial denominado **JARDÍN KEVIN**, con el aviso de operaciones No. 8-755-1309-2011-261615 a **ASHLEY LISSET CASTILLO VERGARA**, con cédula de identidad personal 8-886-1395 y domicilio en el distrito de Panamá, corregimiento de Juan Díaz, Altos del Complejo, casa 37, dicho establecimiento se dedica a la actividad de venta de comidas preparadas, actividades bailables, corrida de toros y venta de licor, ya que cuenta con los permisos pertinentes, el mismo está ubicado en el corregimiento de San Martín, La Mesa, después de la junta comunal del área. L. 201-393852. Primera publicación.

---



## EDICTOS

**AUTORIDAD NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TIERRAS.** El Suscrito Funcionario Sustanciador de la Autoridad Nacional de Administración de Tierras. **EDICTO No. 8-7-41-13.** HACE CONSTAR: Que el señor (a) **GENERAL TOWN S.A.**, vecino (a) de Calle 13, corregimiento de Santa Ana, del distrito de Panamá, provincia de Panamá, inscrita con Ficha No. 345386, Rollo 59840, Imagen 0064, del Registro Público, han solicitado a la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, mediante solicitud No. 8-7-486-07 de 29 de agosto de 2007, según plano aprobado No. 806-05-20345 del 12 de junio de 2009, la adjudicación del título oneroso, de una parcela de tierra patrimonial adjudicable, que será segregada de la finca 1443, Tomo 21, Folio 488, con una superficie total de 57 Has + 1,134.02 M2, propiedad de la Autoridad Nacional de Administración de Tierras. Terreno ubicado en Unión Santeña, corregimiento de Unión Santeña, distrito de Chimán, provincia de Panamá. Comprendido con los siguientes linderos: Norte: Propiedad de: Cheng Hong Chung Wong, plano No. 806-05-16937. Sur: Servidumbre de acceso de 5.00 mts., quebrada sin nombre, zanja. Este: Terrenos nacionales ocupados por Saturnino Vergara Cárdenas. Oeste: Cheng Hong Chung Wong. Para los efectos legales se fija el presente Edicto en lugar visible de este Despacho, en la Alcaldía del distrito de Panamá, o en la Corregiduría de Unión Santeña, copia del mismo se le entregará al interesado para que lo haga publicar en los órganos de publicidad correspondientes, tal como lo ordena el artículo 108 del Código Agrario. Este Edicto tendrá una vigencia de quince (15) días a partir de la última publicación. Dado en Chepo, a los 12 días del mes de marzo de 2013. (Fdo.) NELSON GRATACOS. Funcionario Sustanciador a.i. (Fdo.) MIGDALIS MONTENEGRO. Secretaria Ad-Hoc. L. 201-393866.

---

**AUTORIDAD NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TIERRAS.** El Suscrito Funcionario Sustanciador de la Autoridad Nacional de Administración de Tierras. **EDICTO No. 8-7-42-13.** HACE CONSTAR: Que el señor (a) **GENERAL TOWN S.A.**, vecino (a) de Calle 13, corregimiento de Santa Ana, del distrito de Panamá, provincia de Panamá, inscrita con Ficha No. 345386, Rollo 59840, Imagen 0064, del Registro Público, o a la Autoridad Nacional de Administración de Tierra mediante solicitud No. 8-7-271-08 de 22 de abril de 2008, según plano aprobado No. 806-05-21355 del 16 de julio de 2010, la adjudicación del título oneroso, de una parcela de tierra nacional adjudicable, con una superficie total de 37 Has + 1105.40 M2, propiedad de la Autoridad Nacional de Administración de Tierras. Terreno ubicado en Unión Santeña, corregimiento de Unión Santeña, distrito de Chimán, provincia de Panamá.



Comprendido con los siguientes linderos: Norte: Propiedad de: Cheng Hong Chung Wong, plano No. 806-05-16737. Sur: Servidumbre de acceso de 5.00 mts., quebrada sin nombre, zanja, 1.9 Kms. a camino principal. Este: Terrenos nacionales ocupados por Saturnino Vergara Cárdenas. Oeste: Saturnino Vergara Cárdenas, plano No. 806-05-20345. Para los efectos legales se fija el presente Edicto en lugar visible de este Despacho, en la Alcaldía del distrito de Panamá, o en la Corregiduría de Unión Santeña, copia del mismo se le entregará al interesado para que lo haga publicar en los órganos de publicidad correspondientes, tal como lo ordena el artículo 108 del Código Agrario. Este Edicto tendrá una vigencia de quince (15) días a partir de la última publicación. Dado en Chepo, a los 12 días del mes de marzo de 2013. (Fdo.) NELSON GRATACOS. Funcionario Sustanciador a.i. (Fdo.) MIGDALIS MONTENEGRO. Secretaria Ad-Hoc. L. 201-393867.

---

AUTORIDAD NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TIERRAS. El Suscrito Funcionario Sustanciador de la Autoridad Nacional de Administración de Tierras. EDICTO No. 8-7-43-13. HACE CONSTAR: Que el señor (a) **GENERAL TOWN S.A.**, vecino (a) de Calle 13, corregimiento de Santa Ana, del distrito de Panamá, provincia de Panamá, inscrita con Ficha No. 345386, Rollo 59840, Imagen 0064, del Registro, han solicitado a la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, mediante solicitud No. 8-7-38-11 de 30 de noviembre de 2011, según plano aprobado No. 806-05-23787 del 6 de febrero de 2013, la adjudicación del título oneroso, de una parcela de tierra nacional adjudicable, con una superficie total de 12 Has + 1,600.38 M2, propiedad de la Autoridad Nacional de Administración de Tierras. Terreno ubicado en Las Maravillas, corregimiento de Unión Santeña, distrito de Chimán, provincia de Panamá. Comprendido con los siguientes linderos: Norte: Terreno ocupado por General Town S.A. plano No. 806-05-22703. Sur: Río Chimán, servidumbre pluvial de 10.00 mts. Este: Servidumbre pluvial de 5.00 mts., Qda. Tito. Oeste: Río Chimán, servidumbre pluvial de 10.00 mts. Para los efectos legales se fija el presente Edicto en lugar visible de este Despacho, en la Alcaldía del distrito de Panamá, o en la Corregiduría de Unión Santeña, copia del mismo se le entregará al interesado para que lo haga publicar en los órganos de publicidad correspondientes, tal como lo ordena el artículo 108 del Código Agrario. Este Edicto tendrá una vigencia de quince (15) días a partir de la última publicación. Dado en Chepo, a los 12 días del mes de marzo de 2013. (Fdo.) NELSON GRATACOS. Funcionario Sustanciador a.i. (Fdo.) MIGDALIS MONTENEGRO. Secretaria Ad-Hoc. L. 201-393869.

---

AUTORIDAD NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TIERRAS. El Suscrito Funcionario Sustanciador de la Autoridad Nacional de Administración de Tierras. EDICTO No. 8-7-44-13. HACE CONSTAR: Que el señor (a) **GENERAL TOWN S.A.**, vecino (a) de Calle 13, corregimiento de Santa Ana, del distrito de Panamá, provincia de Panamá, inscrita con Ficha No. 345386, Rollo 59840, Imagen 0064, del Registro Público, han solicitado a la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, mediante solicitud No. 8-7-270-08 de 22 de abril de 2008, según plano aprobado No. 806-05-21353 del 16 de julio de 2010, la adjudicación del título oneroso, de una parcela de tierra nacional adjudicable, con una superficie total de 70 Has + 9777.28 M2, propiedad de la Autoridad Nacional de Administración de Tierras. Terreno ubicado en Unión Santeña, corregimiento de Unión Santeña, distrito de Chimán, provincia de Panamá. Comprendido con los siguientes linderos: Norte: Propiedad de: Cheng Hong Chung Wong, plano No. 806-05-16737. Sur: terrenos nacionales ocupados por Esteban Chávez Batista. Este: Terrenos nacionales ocupados por Rufino Cedeño. Oeste: Terrenos nacionales ocupados por Saturnino Vergara Cárdenas, servidumbre de acceso, 2.3 Kms. a camino principal. Para los efectos legales se fija el presente Edicto en lugar visible de este Despacho, en la Alcaldía del distrito de Panamá, o en la Corregiduría de Unión Santeña, copia del mismo se le entregará al interesado para que lo haga publicar en los órganos de publicidad correspondientes, tal como lo ordena el artículo 108 del Código Agrario. Este Edicto tendrá una vigencia de quince (15) días a partir de la última publicación. Dado en Chepo, a los 12 días del mes de marzo de 2013. (Fdo.) NELSON GRATACOS. Funcionario Sustanciador a.i. (Fdo.) MIGDALIS MONTENEGRO. Secretaria Ad-Hoc. L. 201-393870.

---

EDICTO No. 373. DIRECCIÓN DE INGENIERÍA MUNICIPAL DE LA CHORRERA.- SECCIÓN DE CATASTRO ALCALDÍA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE LA CHORRERA. EL SUSCRITO ALCALDE DEL DISTRITO DE LA CHORRERA, HACE SABER: Que el señor (a) **LUIS CARLOS GONZALEZ RODRIGUEZ**, varón, panameño, mayor de edad, soltero, residente en la Barriada Bella Esperanza, casa No. 2447, celular No. 6501-0356, portador de la cédula de identidad personal No. 8-848-2308, en su propio nombre en representación de su propia persona, ha solicitado a este Despacho que se le adjudique a título de plena propiedad, en concepto de venta de un lote de terreno Municipal Urbano, localizado en el lugar denominado Vereda a Calle Loma Acosta No. 2, de la Barriada Loma Acosta, Corregimiento El Coco, donde hay casa distingue con el número \_\_\_\_, y cuyos linderos y medidas son los siguientes: Norte: Finca 9535, Folio 472, Tomo 297 propiedad del Municipio de La Chorrera con: 28.56 Mts. Sur: Finca 9535, Folio 472, Tomo 297 propiedad del Municipio de La Chorrera con: 26.61 Mts. Este: Vereda con: 21.95 Mts. Oeste: Finca 9535, Folio 472, Tomo 297 propiedad del Municipio de La Chorrera con: 22.95 Mts. Área total del terreno seiscientos doce metros cuadrados con seis mil doscientos veinte decímetros cuadrados (612.6220 Mts.2). Con base a lo que dispone el Artículo 14 del Acuerdo Municipal No. 11-A del 6 de marzo de 1969, se fija el presente Edicto en un lugar visible al lote de terreno solicitado, por el término de diez (10) días, para que dentro de dicho plazo o término pueda oponerse la (s) que se encuentran afectadas. Entréguesele sendas copias del presente Edicto al interesado, para su publicación por una sola vez



en un periódico de gran circulación y en la Gaceta Oficial. La Chorrera, 25 de febrero de dos mil trece. Alcalde: SR. TEMISTOCLES JAVIER HERRERA. Jefe de la Sección de Catastro. SRTA. IRISCELYS DIAZ G. Es fiel copia de su original. La Chorrera, veinticinco (25) de febrero de dos mil trece. (Fdo.) SRTA. IRISCELYS DIAZ G. Jefa de la Sección de Catastro Municipal. L. 201-393574.

---

EDICTO No. 387. DIRECCIÓN DE INGENIERÍA MUNICIPAL DE LA CHORRERA.- SECCIÓN DE CATASTRO ALCALDÍA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE LA CHORRERA. EL SUSCRITO ALCALDE DEL DISTRITO DE LA CHORRERA, HACE SABER: Que el señor (a) **PANTALEON HERNANDEZ ALFONZO**, varón, panameño, mayor de edad, con residencia en La Pesa No. 2, Guadalupe, casa No. 1252, portador de la cédula de identidad personal No. 6-22-897, en su propio nombre en representación de su propia persona, ha solicitado a este Despacho que se le adjudique a título de plena propiedad, en concepto de venta de un lote de terreno Municipal Urbano, localizado en el lugar denominado Calle Belén, de la Barriada La Pesa, Corregimiento Guadalupe, donde hay una casa distingue con el número \_\_\_\_, y cuyos linderos y medidas son los siguientes: Norte: Finca 9535, Folio 472, Tomo 297 propiedad del Municipio de La Chorrera con: 30.00 Mts. Sur: Finca 9535, Folio 472, Tomo 297 propiedad del Municipio de La Chorrera con: 30.00 Mts. Este: Calle Belén con: 20.00 Mts. Oeste: Finca 9535, Folio 472, Tomo 297 propiedad del Municipio de La Chorrera con: 20.00 Mts. Área total del terreno seiscientos metros cuadrados (600.00 Mts.2). Con base a lo que dispone el Artículo 14 del Acuerdo Municipal No. 11-A del 6 de marzo de 1969, se fija el presente Edicto en un lugar visible al lote de terreno solicitado, por el término de diez (10) días, para que dentro de dicho plazo o término pueda oponerse la (s) que se encuentran afectadas. Entréguesele sendas copias del presente Edicto al interesado, para su publicación por una sola vez en un periódico de gran circulación y en la Gaceta Oficial. La Chorrera, 6 de febrero de dos mil trece. Alcalde: SR. TEMISTOCLES JAVIER HERRERA. Jefe de la Sección de Catastro. SRTA. IRISCELYS DIAZ G. Es fiel copia de su original. La Chorrera, seis (6) de febrero de dos mil trece. (Fdo.) SRTA. IRISCELYS DIAZ G. Jefa de la Sección de Catastro Municipal. L. 201-393310.

---

REPÚBLICA DE PANAMÁ AUTORIDAD NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TIERRAS REGIÓN No. 5, PANAMÁ OESTE. EDICTO No. 101-ANATI-2013. El Suscrito Funcionario Sustanciador de la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, en la provincia de Panamá al público. HACE CONSTAR: Que el señor (a) **VIRGINIO HERRERA PINTO**, vecino (a) de Santa Librada, corregimiento San Miguelito del distrito de San Miguelito, provincia de Panamá, portador de la cédula de identidad personal No. 8-104-744, ha solicitado a la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, mediante solicitud No. 8-5-411-2008 del 4 de agosto de 2008, según plano aprobado No. 809-03-23526, la adjudicación del título oneroso de una parcela de tierra baldía nacional adjudicable, con una superficie total de 7 Has. + 4558.38 m2 propiedad de la Autoridad Nacional de Administración de Tierras. El terreno está ubicado en la localidad de El Ciruelito, corregimiento de El Higo, distrito de San Carlos, provincia de Panamá, comprendido dentro de los siguientes linderos: Norte: Finca No. 311154, Doc. No. 1791434 propiedad de Gloria de Jesús Coronado Sánchez. Sur: Terrenos nacionales ocupados por Corporation King Corp. S.A. Este: Camino de 12.80 mts. a El Copé y a puerto de tierra. Oeste: Terrenos nacionales ocupados por Aura Zenaida Herrera Vizuite, Ramiro Herrera Pinto. Para los efectos legales se fija el presente Edicto en lugar visible de este Despacho, en la Alcaldía del distrito de San Carlos o en la corregiduría de El Higo, copia del mismo se le entregará al interesado para que lo haga publicar en los órganos de publicidad correspondientes, tal como lo ordena el artículo 108 del Código Agrario. Este Edicto tendrá una vigencia de quince (15) días a partir de la última publicación. Dado en Capi, a los 13 días del mes de marzo de 2013. (Fdo.) SRA. LUCÍA JAÉN. Funcionaria Sustanciadora. (Fdo.) SRA. ELBA DE JAÉN. Secretaria Ad-Hoc. L. 201-393894.