



ANEXO

MODIFICACIÓN AL TÍTULO XII DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MODIFICACIÓN AL TÍTULO XII DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

***La adición de nuevos artículos harán que la numeración de los artículos subsiguientes se corran

Se adiciona:

1) Entre el artículo 2 y 3 del Título XII actual:

“Artículo 3. Las empresas distribuidoras deberán habilitar centros de atención telefónica, ubicados físicamente en la República de Panamá, así como poner a disposición de los clientes la facilidad de presentar los reclamos y quejas relacionados con la prestación del servicio público de distribución, a través de Internet.”

Se modifican:

1) Donde dice:

Artículo 28. “Las empresas distribuidoras deberán implementar oficinas o agencias 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. Estos deberán ser implementados en las ciudades o poblaciones de los distritos y corregimientos que se indican a continuación:

	<u>Provincia</u>	<u>Distrito</u>	<u>Corregimiento</u>	<u>Ciudad o Población</u>
1.	Bocas del Toro	Bocas del Toro	Bocas del Toro (Cabecera)	Isla Colón
2.	Bocas del Toro	Changuinola	Changuinola (Cabecera)	Changuinola
3.	Bocas del Toro	Almirante	Almirante (Cabecera)	Almirante
4.	Bocas del Toro	Chiriquí Grande	Chiriquí Grande (Cabecera)	Chiriquí Grande
5.	Coclé	Penonomé	Penonomé (Cabecera)	Penonomé
6.	Coclé	Aguadulce	Aguadulce (Cabecera)	Aguadulce
7.	Coclé	Antón	Antón (Cabecera)	Antón
8.	Coclé	Antón	El Valle	El Valle

9.	Coclé	La Pintada	La Pintada (Cabecera)	La Pintada
10.	Colón	Colón	Barrio Norte	Ciudad de Colón
11.	Colón	Colón	Sabanitas	Sabanitas
12.	Colón	Colón	Buena Vista	Buena Vista
13.	Colón	Chagres	Palmas Bellas	Palmas Bellas
14.	Colón	Santa Isabel	Nombre de Dios	Nombre de Dios
15.	Chiriquí	David	David (Cabecera)	David
16.	Chiriquí	Barú	Puerto Armuelles (Cabecera)	Puerto Armuelles
17.	Chiriquí	Boquete	Bajo Boquete (Cabecera)	Bajo Boquete
18.	Chiriquí	Bugaba	La Concepción (Cabecera)	La Concepción
19.	Chiriquí	Bugaba	Aserrió de Gariché	Gariché
20.	Chiriquí	Dolega	Dolega (Cabecera)	Dolega
21.	Chiriquí	San Félix	Las Lajas (Cabecera)	Las Lajas
22.	Chiriquí	San Lorenzo	San Lorenzo	San Lorenzo
23.	Chiriquí	Tolé	Tolé (Cabecera)	Tolé
24.	Chiriquí	Tierras Altas	Volcán (Cabecera)	Volcán
25.	Darién	Pinogana	Metetí	Metetí
26.	Herrera	Chitré	Chitré (Cabecera)	Chitré
27.	Herrera	Ocú	Ocú (Cabecera)	Ocú
28.	Los Santos	Las Tablas	Las Tablas (Cabecera)	Las Tablas
29.	Los Santos	Pedasí	Pedasí (Cabecera)	Pedasí
30.	Los Santos	Tonosí	Tonosí (Cabecera)	Tonosí
31.	Los Santos	Macaracas	Macaracas (Cabecera)	Macaracas
32.	Panamá	Panamá	Bella Vista	
33.	Panamá	Panamá	Calidonia	

34.	Panamá	Panamá	Ancón	
35.	Panamá	Panamá	Betania	
36.	Panamá	Panamá	Parque Lefevre	
37.	Panamá	Panamá	24 de Diciembre	
38.	Panamá	Panamá	Juan Díaz	
39.	Panamá	Panamá	Las Cumbres	
40.	Panamá	Panamá	Pedregal	
41.	Panamá	Panamá	Chilibre	
42.	Panamá	Panamá	Pacora	
43.	Panamá	San Miguelito	Belisario Porras	Los Andes
44.	Panamá	San Miguelito o Panamá	Rufina Alfaro o Juan Díaz	Brisas del Golf o Los Pueblos
45.	Panamá	Chepo	Chepo (Cabecera)	Chepo
46.	Panamá	Chepo	Tortí	Tortí
47.	Veraguas	Santiago	Santiago (Cabecera)	Santiago
48.	Veraguas	Soná	Soná (Cabecera)	Soná
49.	Veraguas	Mariato	Mariato (Cabecera)	Mariato
50.	Veraguas	San Francisco	San Francisco (Cabecera)	San Francisco
51.	Veraguas	Cañazas	Cañazas (Cabecera)	Cañazas
52.	Panamá Oeste	Arraiján	Arraiján (Cabecera)	
53.	Panamá Oeste	Arraiján	Vista Alegre	
54.	Panamá Oeste	La Chorrera	Barrio Colón	Costa Verde
55.	Panamá Oeste	La Chorrera	Guadalupe	
56.	Panamá Oeste	Chame	Las Lajas	Coronado
57.	Panamá Oeste	Capira	Capira (Cabecera)	Capira"

Debe decir:

“Artículo 29. Cada empresa de distribución eléctrica, en consideración a su área de concesión, establecerá, como mínimo, una oficina o agencia comercial para la atención de los clientes en los corregimientos cabecera de cada distrito para la realización de todos los trámites relacionados con la actividad del servicio público de distribución y comercialización.

Se exceptúa de lo anterior el distrito de Panamá, donde deberán tener como mínimo cuatro oficinas o agencias comerciales, y los distritos de San Miguelito y Colón, donde establecerán como mínimo dos oficinas o agencias comerciales por concesionario.

El listado de agencias al cual se refiere el presente artículo será aprobado por la ASEP a través de una Resolución debidamente motivada.”

2) Donde dice:

Artículo 29. “Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas a partir del 01 de julio de 2020. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. La empresa distribuidora podrá agregar oficinas o agencias comerciales adicionales al listado como lo estime conveniente para sus operaciones y estas serán agregadas al listado. Con posterioridad a la fecha establecida, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado o cierre de alguna oficina o agencia comercial que cuenten, y no podrá trasladar o cerrar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. Las solicitudes deberán estar correctamente argumentada y fundamentada para ser evaluado.

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 para que entren a operar.”

Debe decir:

“Artículo 30. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos está facultada para solicitar a la empresa distribuidora el traslado de ubicación de una oficina o agencia comercial de atención al cliente, por razones de comodidad de los clientes, así como para incrementar el mínimo de oficinas o agencias comerciales. En tal caso, deberá notificar a la empresa distribuidora con seis meses de anticipación.

La empresa distribuidora podrá agregar oficinas o agencias comerciales adicionales como lo estime conveniente para sus operaciones. Asimismo, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado o cierre de alguna oficina o agencia comercial que cuenten,

y no podrá trasladar o cerrar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. Las solicitudes deberán estar correctamente argumentada y fundamentada para ser evaluado.”

3) Donde dice:

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.”

Debe decir:

“Artículo 31. 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 *de atención al cliente* sea capacitado continuamente respecto a 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.”

4) Donde dice:

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. En caso que algunas de las agencias comerciales de las empresas distribuidoras confronten problemas de inseguridad ciudadana en el área donde estén ubicadas, la apertura tardía para dichas agencias será de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

Para acogerse a la apertura tardía en un horario de 7:00 a.m. a 5:30 p.m., las empresas distribuidoras deberán solicitar y sustentar que en el área donde se ubica la agencia comercial que presta servicios a sus clientes, afrontan problemas de seguridad ciudadana y, esta Autoridad Reguladora decidirá la aprobación de dicha solicitud. Antes del 15 de junio y 15 de diciembre de cada año, las empresas distribuidoras deberán informar a esta Autoridad Reguladora un breve sustento de las agencias con

apertura tardía de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. para que estas puedan continuar operando con este horario de apertura tardía.

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 efectúe 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 qué 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 verbal o telefónicamente de los clientes.
21. Recibir y tramitar las reclamaciones por problemas del medidor eléctrico, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes.
22. Cobrar las facturas por el servicio brindado.
23. Cualesquiera otras funciones relacionadas con la prestación del servicio de electricidad, que la ASEP considere debe agregarse a este listado.

”

Deberán decir:

“Artículo 32. Los trámites comerciales, *así como la atención de quejas, consultas o reclamos* que realizan los clientes, se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente 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.

Es obligación de las empresas de distribución eléctrica mantener la actualización permanente de la información de los clientes. La no satisfacción de la consulta del cliente por falta de actualización podrá ser informada a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y considerada como incumplimiento de la norma para los efectos de la sanción que corresponda.

Artículo 33. *Las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente deberán tener un horario de atención al público, como mínimo, de seis días y cuarenta y ocho horas a la semana, y establecer, por lo menos, un día a la semana un horario hasta las 8:00 p.m.*

No obstante lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos podrá establecer horarios especiales en aquellas oficinas o agencias comerciales ubicadas en sectores donde un número significativo de sus clientes, por razón del lugar donde laboran, les sea conveniente un horario de atención que considere más de un día hasta las 8:00 p.m.

Artículo 34. Las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la *calle o con un letrero en la parte frontal del establecimiento*, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica y contar con el acondicionamiento y facilidades que garanticen la comodidad y accesibilidad de los clientes.

La ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora la corrección o remoción de los letreros colocados que no cumplan con las especificaciones que se determinen. Asimismo, la ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora la remoción de cualquier otra identificación en la fachada de la oficina o agencia comercial de atención al cliente que considere no se encuentre relacionada con la actividad de la empresa distribuidora.

Artículo 35. Las oficinas o agencias comerciales de atención al cliente deberán como mínimo, pero sin limitarse:

1. Recibir y registrar los reclamos verbales que efectúe un cliente o persona, relacionados con la actividad de la distribuidora, sin requerir escrito alguno.
2. Recibir y registrar reclamos que efectúen los clientes por artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico.
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 *este* haya pagado.
6. Explicar a los clientes, con facturas estimadas, en qué 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 reciben.
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 de respuesta de *estas* a los clientes e interesados.
14. Dar razón a los clientes de los reclamos recibidos.
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 que *realicen* verbal o telefónicamente los clientes *por inconvenientes con el nivel de tensión*.
21. Recibir y tramitar las reclamaciones que *realicen* verbal o telefónicamente de los clientes *por problemas del medidor eléctrico*.
22. *Recibir y tramitar pagos que realicen los clientes en concepto del servicio público de electricidad.*
23. *Cualquier otra atención relacionada con la prestación del servicio de electricidad que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos considere necesaria.*”

5) Donde dice:

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 de 3 de febrero de 1997, hasta el efectivo cese del incumplimiento.”

Debe decir:

“Artículo 46. 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 151, del Texto Único de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, hasta el efectivo cese del incumplimiento.”