



Año CXIII

Panamá, R. de Panamá viernes 06 de septiembre de 2019

Nº 28855

CONTENIDO

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN Nº 15593-Elec
(De lunes 12 de agosto de 2019)

POR LA CUAL SE APRUEBA LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL TÍTULO XII DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN ELÉCTRICA DENOMINADO “NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)”, APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN AN NO. 6003-ELEC-DE 13 DE MARZO DE 2013 Y SUS MODIFICACIONES

AVISOS / EDICTOS

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Resolución AN No. 15593 -Elec Panamá, 1a de agosto de 2019

“Por la cual se aprueba la propuesta de modificación del Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”, aprobado mediante Resolución AN No 6003-Elec de 13 de marzo de 2013 y sus modificaciones”.

EL ADMINISTRADOR 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, como 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 conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 20 de la referida Ley 6 de 1997, la ASEP tiene la función de fijar las normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas prestadoras del servicio público de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad, verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización;
4. Que mediante la Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 y sus modificaciones, esta Autoridad Reguladora, aprobó el Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público”;
5. Que mediante la Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019, se aprobó la celebración de la Consulta Pública No.005-19, para considerar la propuesta de modificación del Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”, aprobado mediante Resolución AN No 6003-Elec de 13 de marzo de 2013 y sus modificaciones. De esta manera todos los interesados podrían enviar sus comentarios del lunes 4 de febrero al miércoles 27 de febrero de 2019;
6. Que por medio de la Resolución AN No.13146-Elec de 22 de febrero de 2019, fue modificada la Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 en los Resueltos Segundo y el literal b, numeral 2 del Resuelto Tercero extendiendo el plazo original hasta las cuatro de la tarde (4:00 p.m.) del lunes 18 de marzo de 2019;
7. Que la referida propuesta de modificación estuvo disponible en la Dirección Nacional de Electricidad Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, así como en la página web de la misma;
8. Que dentro del plazo otorgado para recibir comentarios a la propuesta de modificación, esta Autoridad Reguladora recibió en tiempo oportuno los comentarios de:
 - Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A. (EDEMET)
 - Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI)



Resolución AN N° 15593-Elec

De 12 de agosto de 2019

Página 2 de 2

- Elektra Noreste, S.A. (ENSA)

9. Que el análisis realizado por esta Autoridad Reguladora a los comentarios y observaciones presentados a la propuesta de modificación del Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)", aprobado mediante Resolución AN No 6003-Elec de 13 de marzo de 2013 y sus modificaciones, se encuentra contenido en el **ANEXO A** de la presente Resolución, cuyo texto forma parte integral de la misma;
10. Que el numeral 26 del artículo 9 del Texto Único de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, establece entre las atribuciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, realizar en general, todos los actos necesarios para el cumplimiento de las funciones que le asigne la ley, por lo que el Administrador General;

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR la modificación del Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)", aprobado mediante Resolución AN No 6003-Elec de 13 de marzo de 2013 y sus modificaciones, la cual está contenida en el **ANEXO B** de la presente Resolución y, que forma parte integral de la misma.

SEGUNDO: COMUNICAR que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos emitirá una versión unificada del Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)", que contenga todos los cambios aprobados a través de la presente Resolución, la cual será publicada en la página web de la ASEP.

TERCERO: Esta Resolución regirá a partir del **uno (1) de enero de dos mil veinte (2020)**.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 26 de 29 de enero de 1996, modificada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 6 de 3 de febrero de 1997 y sus modificaciones; Resolución AN No 6003-Elec de 13 de marzo de 2013 y sus modificaciones.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Armando Fuentes Rodríguez
ARMANDO FUENTES RODRÍGUEZ
 Administrador General

En Panamá a los Catorce (14) días
 del mes de agosto de
2019 a las 3:30 de la tarde
 Notifico al Sr. Cinthya Camacho de la
 Resolución que antecede.

Edemet
 74000

En Panamá a los Catorce (14) días
 del mes de agosto de
2019 a las 3:30 de la tarde
 Notifico al Sr. Cinthya Camacho de la
 Resolución que antecede.

Edinet
 74000

En Panamá a los 20 días
 del mes de agosto de
2019 a las 2:34 de la tarde
 Notifico al Sr. Santhya Diaz de la
 Resolución que antecede.

*Spoderado especial
 notificado por escrito*

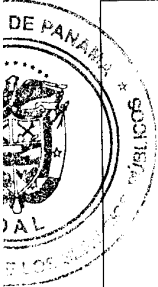
Bauer
 20-8-19
 9.10

\$ 2



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 26 días del mes de agosto de 2019


FIRMA AUTORIZADA



ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)																																								
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN		COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP																																				
Artículo 12. Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de las siguientes etapas para la clasificación: Etap No. 1: Las siguientes cabeceras representativas serán consideradas como Área Urbana: <table><tr><td><u>Provincia</u></td><td><u>Corregimiento</u></td></tr><tr><td>Coclé</td><td>Penonomé</td></tr><tr><td>Colón</td><td>Barrio Norte</td></tr><tr><td>Colón</td><td>Barrio Sur</td></tr><tr><td>Chiriquí</td><td>David</td></tr><tr><td>Los Santos</td><td>Las Tablas</td></tr><tr><td>Herrera</td><td>Chitré</td></tr><tr><td>Panamá Oeste</td><td>Barrio Colón</td></tr><tr><td>Panamá Oeste</td><td>Barrio Balboa</td></tr><tr><td>Veraguas</td><td>Santiago</td></tr></table> Etap No. 2: Los corregimientos cuya suma de la energía mensual facturada promedio en el año acumulada (de todos los clientes) sea mayor o igual a 7,000 MWh serán clasificados como Área Urbana. Aunado a esto, los corregimientos que se le brinde suministro eléctrico por más de una empresa de distribución eléctrica serán clasificados como Área Urbana. Etap No. 3: Los corregimientos que cumplan con una o dos de las siguientes condiciones, y que no		<u>Provincia</u>	<u>Corregimiento</u>	Coclé	Penonomé	Colón	Barrio Norte	Colón	Barrio Sur	Chiriquí	David	Los Santos	Las Tablas	Herrera	Chitré	Panamá Oeste	Barrio Colón	Panamá Oeste	Barrio Balboa	Veraguas	Santiago	Manifestamos no estar de acuerdo con los cambios que se establecen, y por tanto, es necesario que se mantenga el esquema actual de clasificación de las áreas, haciendo ciertos ajustes a los rangos de densidad de clientes, y en tal sentido, nuestra propuesta es mantener la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en función solamente de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento proponiendo un cambio en las zonas así: • área suburbana: son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 8,000 clientes; • área rural concentrada: son aquellos corregimientos que tienen entre 8,000 y 5,000 clientes, • área rural dispersa: son aquellos corregimientos que tienen entre 5,000 y 2,000 clientes,y • área rural muy dispersa: son aquellos corregimientos que tienen menos de 2,000 clientes, debido a que están ubicados en zonas geográficas muy apartadas, en donde en algunos casos solo se puede llegar por vía fluvial o marítima, con restricciones de horarios impuestos por los estamentos de seguridad (Autoridad Marítima de Panamá y de SENAFRONT), y a otros solo se puede llegar por vía aérea y con limitaciones de frecuencia de vuelos comerciales cada 2 o 3 días. Lo anterior se resume en la siguiente tabla: <table><tr><th>#</th><th>ÁREA</th><th>CLIENTES</th><th>CRITERIO PROPIO</th></tr><tr><td>1</td><td>URBANO</td><td>232,186</td><td>≥15K CLIENTES</td></tr><tr><td>2</td><td>SUBURBANO</td><td>117,740</td><td>8K≤CLIENTES<15K</td></tr><tr><td>3</td><td>RURAL CONCENTRADO</td><td>46,110</td><td>5K≤CLIENTES<8K</td></tr></table>	#	ÁREA	CLIENTES	CRITERIO PROPIO	1	URBANO	232,186	≥15K CLIENTES	2	SUBURBANO	117,740	8K≤CLIENTES<15K	3	RURAL CONCENTRADO	46,110	5K≤CLIENTES<8K	EDEMET y EDECHI han planteado durante la Consulta Pública para las Normas Técnicas, la necesidad de que la nueva norma contemple una reclasificación adecuada de los Corregimientos de modo tal que se refleje el carácter eminentemente rural de la mayoría de los Corregimientos y refleje las características, topológicas y tipológicas de las redes que alimentan estas comunidades. Las empresas fundamentaron esa solicitud con el propósito de evitar grandes inversiones, en algunos casos inviiables financiera y técnicamente con el fin último de evitar el incremento de las tarifas a los clientes. El análisis de la ASEP expresado en su respuesta a la consulta pública, sobre los cambios en los indicadores de las Normas Técnicas, es coincidente con el enfoque de las empresas en el sentido de hacer una clasificación de los Corregimientos que no se traduzca en la necesidad de grandes inversiones que derivarían en un aumento de tarifas. Sin embargo, como se mostrará más adelante, la clasificación de Corregimientos definida en la presente consulta pública en alguno de los casos no cumple ese objetivo, lo que ha motivado es que corregimientos clasificados actualmente como Rural, hayan pasado a Urbanos y Semiurbano, lo que va en contra del propio propósito que la ASEP ha mantenido durante el análisis y justificación que ha plasmado en el Anexo A de la resolución recurrida. Sobre los comentarios de algunas Capitales de Provincia: Solicitamos a la ASEP con todo respeto reconsiderar esta decisión y mantener nuestros argumentos sobre las dificultades reales que existen actualmente por el tipo de red que actualmente las alimenta ya que se encuentra al	Con relación a los comentarios de ENSA: La solicitud de tomar la cantidad de clientes como único criterio para la clasificación de corregimientos da cabida a que algunos de ellos no sean clasificados de manera cónsona a la actividad económica que desempeñan. Por consiguiente, se requiere que otro criterio sea considerado adicionalmente a la cantidad de clientes para una mejor clasificación. Consideramos que la utilización del criterio de energía es el adecuado ya que existe una gran correlación entre la cantidad de clientes y consumo de energía. Adicionalmente existe una relación proporcional entre el consumo eléctrico y crecimiento económico. De este modo, estimamos preciso que las inversiones vayan de la mano con el desarrollo económico de los corregimientos. Con relación a los comentarios de EDEMET - EDECHI: En cuanto a los comentarios relacionados a las capitales de provincia, estas son el punto focal donde se desarrolla cada provincia económicamente, por lo que las mismas tienen una necesidad de contar con un mayor nivel de calidad para poder afrontar los desafíos de crecimiento económico para la República de Panamá. De este modo, confiamos plenamente en la capacidad de los equipos de trabajos con que cuentan las empresas distribuidoras para poder desarrollar dicho objetivo. En cuanto a los comentarios relacionado a la opción "y" para la definición de límites que describe EDEMET y EDECHI, esta Autoridad Reguladora considera que la condición "y" no es viable debido a que existiría la posibilidad de tener corregimientos que no sean clasificados en una ni la otra. Por ende, la postura de las empresas distribuidoras de la condición "y" provocaría que exista un vacío en la normativa, con lo cual esta Autoridad Reguladora no está de acuerdo. La ASEP al respecto de la migración de clientes de zona rural a zona urbana, atendiendo a los criterios de cantidad de clientes y energía, considera que se cumple
<u>Provincia</u>	<u>Corregimiento</u>																																							
Coclé	Penonomé																																							
Colón	Barrio Norte																																							
Colón	Barrio Sur																																							
Chiriquí	David																																							
Los Santos	Las Tablas																																							
Herrera	Chitré																																							
Panamá Oeste	Barrio Colón																																							
Panamá Oeste	Barrio Balboa																																							
Veraguas	Santiago																																							
#	ÁREA	CLIENTES	CRITERIO PROPIO																																					
1	URBANO	232,186	≥15K CLIENTES																																					
2	SUBURBANO	117,740	8K≤CLIENTES<15K																																					
3	RURAL CONCENTRADO	46,110	5K≤CLIENTES<8K																																					



ANEXO A

Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
------------------------------	---------------------	--------------------------------	------------------

han sido clasificadas por las etapas anteriores, se clasificarán como Área Sub urbana :					final de líneas de gran extensión, compartiendo circuitos con Corregimiento adyacentes que han sido clasificados como rurales. La empresa considera que para estas capitales de provincia se deben desarrollar planes de inversión a futuro con la finalidad de aumentar la confiabilidad de servicio, pero que esto no puede hacerse de un año para otro ya que se trata de inversiones muy importantes las que se requieren, acercando la red de Alta Tensión hacia estos centros de consumo. Solicitamos que los corregimientos capitales de provincia a ser clasificados como urbanos, sean los que resulten de la valoración del número de clientes y densidad de consumo como el resto de los corregimientos, sin embargo, EDEMET y EDECHI, proponen como más adelante se expondrá, una senda de indicadores con el objetivo de que estos corregimientos, luego de inversiones en Alta Tensión, pase a zonas urbanas.	En cuanto a los comentarios que presenta EDEMET y EDECHI de que se baja la cantidad mínima de clientes en la Zona Rural Concentrada, hay que señalar que la cantidad mínima de clientes se redujo para el Área Rural Concentrada por 500 clientes, pero se aumentó la cantidad máxima hasta 8,000 clientes, produciendo un incremento de rango en comparación con la clasificación anterior.	En cuanto a los comentarios de EDEMET y EDECHI en cuanto a la definición del Área Rural Muy Dispersa, esta Autoridad Reguladora considera que en las zonas rurales es lógico que tengan una representación baja en energía debido a que el consumo promedio de los clientes comprendidos en estas áreas es bajo.	En cuanto a la solicitud de EDEMET y EDECHI para que la clasificación de Corregimientos propuesta por la ASEP se alcance en una senda de ocho años, esta Autoridad Reguladora considera que en base a la cronología propuesta, el marco de tiempo presentado es extenso para poder adaptar la red a la realidad existente de nuestro país, caracterizada por su buen ritmo de crecimiento.
a) Condición No. 1: cantidad de clientes en el corregimiento sea mayor o igual a 8,000 clientes.	4	RURAL DISPERSO	32,923	2K≤CLIENTES<5K	Expuesto lo anterior, y entendiendo que para el logro de los objetivos que se establecen en la Ley 6, la ASEP está llamada a propiciar el abastecimiento de la demanda de los servicios de energía eléctrica y el acceso de la comunidad a éstos, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en todo momento.	Con respecto a los comentarios de EDEMET y EDECHI en cuanto a la definición del Área Rural Muy Dispersa, esta Autoridad Reguladora considera que en las zonas rurales es lógico que tengan una representación baja en energía debido a que el consumo promedio de los clientes comprendidos en estas áreas es bajo.	En cuanto a la solicitud de EDEMET y EDECHI para que la clasificación de Corregimientos propuesta por la ASEP se alcance en una senda de ocho años, esta Autoridad Reguladora considera que en base a la cronología propuesta, el marco de tiempo presentado es extenso para poder adaptar la red a la realidad existente de nuestro país, caracterizada por su buen ritmo de crecimiento.	
b) Condición No. 2: la suma de la energía mensual facturada promedio en el año acumulada (de todos los clientes) en el corregimiento sea menor a 7,000 MWh y mayor o igual a 2,000 MWh.	5	RURAL MUY DISPERSO	24,639	<2 K CLIENTES				
	TOTAL		453,598					
Etapas No. 4: Los corregimientos que no hayan sido clasificados por las etapas anteriores, serán clasificados por medio del número de clientes que los mismos posean.					Se observa que la propuesta de modificación que se nos presenta, por un lado, conllevaría realizar una cantidad de inversiones de alto costo, y en consecuencia trasladar dichos costos a través de la tarifa a los usuarios finales. Por otro lado, con cambios tan drásticos en cuanto a los nuevos indicadores, significaría un aumento en las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa, y haría necesaria, ya que sería casi de imposible su cumplimiento tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso o inclusive de depender del acceso que brinde el cliente para poder cumplir con ellos.	En cuanto a los comentarios que presenta EDEMET y EDECHI de que se baja la cantidad mínima de clientes en la Zona Rural Concentrada, hay que señalar que la cantidad mínima de clientes se redujo para el Área Rural Concentrada por 500 clientes, pero se aumentó la cantidad máxima hasta 8,000 clientes, produciendo un incremento de rango en comparación con la clasificación anterior.	En cuanto a los comentarios de EDEMET y EDECHI en cuanto a la definición del Área Rural Muy Dispersa, esta Autoridad Reguladora considera que en las zonas rurales es lógico que tengan una representación baja en energía debido a que el consumo promedio de los clientes comprendidos en estas áreas es bajo.	En cuanto a la solicitud de EDEMET y EDECHI para que la clasificación de Corregimientos propuesta por la ASEP se alcance en una senda de ocho años, esta Autoridad Reguladora considera que en base a la cronología propuesta, el marco de tiempo presentado es extenso para poder adaptar la red a la realidad existente de nuestro país, caracterizada por su buen ritmo de crecimiento.
Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 8,000 clientes y mayor o igual a 1,500 clientes.					Sobre la Opción "Y" para la Definición de Límites La opción del cumplimiento simultáneo de la condición de cantidad de clientes y consumo de energía tiene mucho sentido porque se traduce en el concepto de densidad de consumo que es un parámetro universalmente utilizado para definir los estándares de calidad exigidos. Vale recordar la propuesta de clasificación de corregimientos que hicieron las empresas distribuidoras durante la consulta pública sobre las Normas Técnicas:	Con respecto a los comentarios de EDEMET y EDECHI en cuanto a la definición del Área Rural Muy Dispersa, esta Autoridad Reguladora considera que en las zonas rurales es lógico que tengan una representación baja en energía debido a que el consumo promedio de los clientes comprendidos en estas áreas es bajo.	En cuanto a la solicitud de EDEMET y EDECHI para que la clasificación de Corregimientos propuesta por la ASEP se alcance en una senda de ocho años, esta Autoridad Reguladora considera que en base a la cronología propuesta, el marco de tiempo presentado es extenso para poder adaptar la red a la realidad existente de nuestro país, caracterizada por su buen ritmo de crecimiento.	
Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 1,500 clientes y mayor o igual a 500 clientes.					Vale recordar la propuesta de clasificación de corregimientos que hicieron las empresas distribuidoras durante la consulta pública sobre las Normas Técnicas:	Con respecto a los comentarios de EDEMET y EDECHI en cuanto a la definición del Área Rural Muy Dispersa, esta Autoridad Reguladora considera que en las zonas rurales es lógico que tengan una representación baja en energía debido a que el consumo promedio de los clientes comprendidos en estas áreas es bajo.	En cuanto a la solicitud de EDEMET y EDECHI para que la clasificación de Corregimientos propuesta por la ASEP se alcance en una senda de ocho años, esta Autoridad Reguladora considera que en base a la cronología propuesta, el marco de tiempo presentado es extenso para poder adaptar la red a la realidad existente de nuestro país, caracterizada por su buen ritmo de crecimiento.	
Área Rural Muy Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 500 clientes.					"Etapas N° 1: Los Corregimientos que se encuentren dentro de las delimitaciones del Distrito de Panamá, Distrito de San Miguelito y Distrito de Colón serán considerados como Área Urbana ."	Con respecto a los comentarios de EDEMET y EDECHI en cuanto a la definición del Área Rural Muy Dispersa, esta Autoridad Reguladora considera que en las zonas rurales es lógico que tengan una representación baja en energía debido a que el consumo promedio de los clientes comprendidos en estas áreas es bajo.	En cuanto a la solicitud de EDEMET y EDECHI para que la clasificación de Corregimientos propuesta por la ASEP se alcance en una senda de ocho años, esta Autoridad Reguladora considera que en base a la cronología propuesta, el marco de tiempo presentado es extenso para poder adaptar la red a la realidad existente de nuestro país, caracterizada por su buen ritmo de crecimiento.	
La clasificación de las áreas para cada año se determinará según las etapas descritas en el artículo 17, al día 15 de diciembre del año anterior. Esta información será publicada en los sitios webs de las empresas distribuidoras para uso público.								



ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
		Etapa N° 2: Los Corregimientos que cumplan simultáneamente con las dos siguientes condiciones se clasificarán como Área Urbana: Condición N° 1: cantidad de clientes en el Corregimiento sea mayor o igual a 10,000 clientes. Condición N° 2: la suma de la energía mensual facturada promedio en el año acumulada (de todos los clientes) en el Corregimiento sea mayor o igual a <u>9,000 MWh.</u> Etapa N° 3: Los Corregimientos que cumplan con una de las siguientes condiciones se clasificarán como Área Sub Urbana: Condición N° 1: cantidad de clientes en el Corregimiento sea mayor o igual a 5,000 clientes y menor a 10,000 clientes. Condición N° 2: la suma de la energía mensual facturada promedio en el año acumulada (de todos los clientes) en el Corregimiento sea mayor o igual a <u>2,000 MWh y menor a 9,000 MWh.</u> Etapa N° 4: Los Corregimientos que no hayan sido clasificados por las etapas anteriores, serán categorizados por medio del número de clientes que los mismos posean: Área Rural Concentrada: son aquellos Corregimientos cuya cantidad de clientes sea mayor o igual 2,000 clientes y menor a 5,000 clientes. Área Rural Dispersa: son aquellos Corregimientos cuya cantidad de clientes sea mayor o igual 1,000 clientes y menor a 2,000 clientes. Área Rural Muy Dispersa: son aquellos Corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a <u>1,000 clientes."</u> Bajo esta propuesta, la única combinación para que un Corregimiento quede sin clasificar sería que tenga más de 10,000 clientes y una energía mensual	



ANEXO A

Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
		promedio acumulada anual menor a 2,000 MWh. Esta combinación no se da en la realidad y la posibilidad de que pueda darse es improbable, porque la cantidad de más de 10.000 clientes, solo es posible en centros urbanos con una alta concentración de la población y por ende alta densidad de consumo. A continuación, se incluye una tabla que muestra que con nuestra propuesta, todos los Corregimientos están clasificados sin ninguna ambigüedad. Adjuntan tabla. Como se puede comprobar en la tabla de arriba, no existe con nuestra propuesta ningún corregimiento que no pueda ser clasificado en una de las áreas. Por lo tanto, se propone ajustar la definición de la Etapa 3 con el criterio de la combinación de clientes y densidad de consumo para el área urbana porque esta reflejaría con precisión las zonas urbanas de la zona de concesión de EDEMET y EDECHI. Proponemos, como se detalla más adelante en el ítem ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia., una senda de clasificación de corregimientos en un periodo de 8 años para alcanzar la propuesta de la ASEP en esta resolución recurrida. La prueba de que mantener solo densidad de consumo para clasificar un corregimiento como zona urbana se aleja del objetivo de la propia ASEP de adaptar de forma transitoria los indicadores de calidad actual a la realidad de las redes eléctricas, es que se ha <u>aumentado</u> – con la propuesta de la ASEP – el número de clientes de zonas rurales hacia la zona urbana. A continuación, se puede ver el	



ANEXO A

Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
------------------------------	---------------------	--------------------------------	------------------

CANTIDAD DE CLIENTES		AREA ACTUAL				TOTAL
MD	D	R	S	U		
47,935						
94,271						
43,061			84,922	22,298		
5,167			31,944	69,207		
			12,766	87,910	161,563	
TOTAL					663,425	

SUMA DE ENERGIA		AREA ACTUAL				TOTAL
MD	D	R	S	U		
1,008						
24,971						
16,220			26,442	16,348		
7,213			21,976	30,250		
			14,654	96,713	151,334	
TOTAL					406,129	

Sobre la Definición de Límites para la Clasificación de Corregimientos

La clasificación de Corregimientos establecida en la presente consulta pública resulta en mayor exigencia de calidad, que la norma actual, lo cual de aplicarse se traduciría en importantes inversiones a realizar por las empresas, lo cual debería reflejarse en la tarifa. La siguiente tabla muestra cómo se distribuiría el consumo de energía por cada Área:

SUMA DE ENERGIA		AREA ACTUAL				TOTAL
MD	D	R	S	U		
1,008					2%	
24,971					6%	
16,220			7%		12%	
7,213			3%	7%	15%	
			9%	37%	65%	
TOTAL					100%	



ANEXO A																																																																
Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019																																																																
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)																																																																
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP																																																													
		- La suma a lo largo de las filas muestra la energía según la nueva definición de áreas de la Resolución 12989. - La suma a lo largo de las columnas muestra la energía según la definición vigente. - Del análisis de la tabla anterior se puede concluir lo siguiente: La energía en el Área Urbana sube de 37% a 65%. La energía en las áreas rurales baja de 30% a 20% - Un 6% de la energía del Área Rural Dispersa pasa a áreas más exigentes (Rural Concentrada y Suburbana). Igual situación se puede apreciar en los movimientos de clientes hacia zonas de mayor exigencia de calidad. <table><tr><th rowspan="2">CANTIDAD DE CLIENTES</th><th colspan="5">ÁREA ACTUAL</th><th rowspan="2">TOTAL</th></tr><tr><th>MD</th><th>D</th><th>R</th><th>S</th><th>U</th></tr><tr><td>NUEVA ÁREA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>MD</td><td>7%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>D</td><td></td><td>14%</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>R</td><td></td><td></td><td>6%</td><td>13%</td><td>4%</td><td></td></tr><tr><td>S</td><td></td><td></td><td>3%</td><td>5%</td><td>10%</td><td></td></tr><tr><td>U</td><td></td><td></td><td>0%</td><td>2%</td><td>13%</td><td>24%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100%</td></tr></table> En conclusión, todos los cambios en la clasificación de Corregimientos conducen a mayores exigencias de calidad y por ende a mayores inversiones, lo cual finalmente se traduciría en tarifas más altas para los clientes llegando a valores que serían impagables por éstos. Sobre la Definición de Rural Concentrado y Rural Dispersa La presente consulta baja la cantidad mínima de clientes en la Zona Rural Concentrada, la pasa de 2,000 a 1,500 clientes. Esto, igual que para el caso de la zona urbana, provoca una fuerte migración de	CANTIDAD DE CLIENTES	ÁREA ACTUAL					TOTAL	MD	D	R	S	U	NUEVA ÁREA							MD	7%						D		14%					R			6%	13%	4%		S			3%	5%	10%		U			0%	2%	13%	24%	TOTAL						100%	
CANTIDAD DE CLIENTES	ÁREA ACTUAL					TOTAL																																																										
	MD	D	R	S	U																																																											
NUEVA ÁREA																																																																
MD	7%																																																															
D		14%																																																														
R			6%	13%	4%																																																											
S			3%	5%	10%																																																											
U			0%	2%	13%	24%																																																										
TOTAL						100%																																																										



ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
		clientes hacia áreas con indicadores más restrictivos, lo que insistimos va en contra del propio objetivo argumentado por la ASEP a lo largo de todos los considerandos que motivaron la evaluación de la norma de calidad actual. Sobre la Definición del Área Rural Muy Dispersa La presente consulta establece la siguiente definición: Área Rural Muy Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 500 clientes. Con este límite sólo el 2% de la energía entregada por EDEMET y EDECHI quedaría comprendida en el Área Rural Muy Dispersa. Claramente, el buen objetivo de incluir esta nueva área se ve atenuado por el bajo límite que se fija para esta área. EDEMET y EDECHI sugirieron establecer un límite de 1,000 clientes con lo cual se comprendería el 5% de la energía. Propuesta de EDEMET y EDECHI Atendiendo los argumentos expuestos, se solicita que la clasificación de Corregimientos propuesta por la ASEP se alcance en una senda de ocho años. A continuación, se presenta la senda sugerida.	



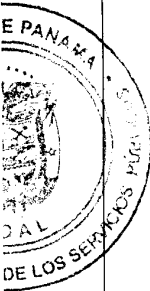
ANEXO A

Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEPI
------------------------------	---------------------	--------------------------------	-------------------

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



ANEXO A

Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN		COMENTARIOS DE ENSA		COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI		ANÁLISIS DE ASEP
------------------------------	--	---------------------	--	--------------------------------	--	------------------

10.	Colón	Colón	Barrio Norte	Ciudad de Colón				Comercial Plaza Las Cumbres
11.	Colón	Colón	Sabanitas	Colón	Panamá	Panamá	Panamá	Nueva: a solo 9.4 km de sucursal Los Pueblos
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	Panamá	Panamá	Panamá	Nueva a 15.3 km de la nueva sucursal de Las Cumbres
16.	Chiriquí	Barú	Puerto Armuelles (Cabecera)	Puerto Armuelles				
17.	Chiriquí	Boquete	Bajo Boquete (Cabecera)	Bajo Boquete				
18.	Chiriquí	Bugaba	La Concepción (Cabecera)	La Concepción	Panamá	Panamá	Panamá	Nueva a solo 11.5 km de sucursal del 24 de diciembre
19.	Chiriquí	Bugaba	Aserrío de Gariché	Gariché				
20.	Chiriquí	Dolega	Dolega (Cabecera)	Dolega	Panamá	San Miguelito	José Domingo Espinar	Actual: Centro Comercial Los Pueblos
21.	Chiriquí	San Félix	Las Lajas (Cabecera)	Las Lajas				
22.	Chiriquí	San Lorenzo	San Lorenzo (Cabecera)	San Lorenzo	Panamá	San Miguelito	Belisario Porras	Actual: Centro Comercial Los Andes
23.	Chiriquí	Tolé	Volcán (Cabecera)	Volcán				
24.	Chiriquí	Tierras Altas	Metetí Chitré (Cabecera)	Metetí Chitré	Panamá	San Miguelito	Rufina Alfaro	Nueva a solo 3.5 km de sucursal Los Pueblos
25.	Darién	Pinogana	Metetí Chitré (Cabecera)	Metetí Chitré				
26.	Herrera	Chitré	Ocú (Cabecera)	Ocú	Panamá	Chepo	Chepo (Cabecera)	Actual: Chepo
27.	Herrera	Ocú	Ocú (Cabecera)	Ocú				
28.	Los Santos	Las Tablas	Las Tablas (Cabecera)	Las Tablas				
29.	Los Santos	Pedasi	Pedasi (Cabecera)	Pedasi				
30.	Los Santos	Tonosí	Tonosí (Cabecera)	Tonosí	Panamá	Chepo	Tortí	Actualmente contamos con agente autorizado para la atención al cliente como el cobro
31.	Los Santos	Macaracas	Macaracas (Cabecera)	Macaracas				
32.	Panamá	Panamá	Bella Vista	Bella Vista				
33.	Panamá	Panamá	Calidonia	Calidonia				
34.	Panamá	Panamá	Antón	Antón				
35.	Panamá	Panamá	Parque Lefevre de 24	Parque Lefevre de 24	Colón	Colón	Barrio Norte o Sur	Actual: Calle 2da
36.	Panamá	Panamá	Diciembre	Diciembre	Colón	Colón	Colón	Actual: Sabanitas
37.	Panamá	Panamá	Juan Díaz	Juan Díaz				
38.	Panamá	Panamá	Las Cumbres	Las Cumbres	Colón	Colón	Colón	Nueva a 17.7Km de Sabanitas
39.	Panamá	Panamá	Pedregal	Pedregal				
40.	Panamá	Panamá	Chilibre	Chilibre				
41.	Panamá	Panamá	Pacora	Pacora				
42.	Panamá	San Miguelito	José Domingo Espinar	Villa Lucre	Colón	Colón	Chagres	Actual: Palmas Bellas
43.	Panamá	San Miguelito	Belisario Porras	Los Andes				
44.	Panamá	San Miguelito	Porras	Los Andes	Colón	Colón	Santa Isabel	Actual: Nombre de Dios
45.	Panamá	San Miguelito	Rufina Alfaro	Brisas del Golf				
46.	Panamá	Chepo	Chepo (Cabecera)	Chepo	Darién	Pinogana	Metetí	Actual: Metetí
47.	Panamá	Chepo	Tortí	Tortí				

de Metetí hacia Chepo en casos de contingencias. El prestador hace alusión a la figura de agente autorizado, sin embargo, esta figura no es adecuada para este caso. Con respecto al Anexo 1 que adjuntan en sus comentarios, consideramos que el estudio de distancia entre sucursales es muy interesante, con el espíritu de complementar los comentarios presentados. No obstante, se desconoce el periodo y la condición la cual fueron sometidas las vías de tránsito. Adicional, se realiza el estudio en base a un cliente que se moviliza en transporte privado, la cual no es una condición homogénea que se pueda aplicar a toda la población que conforma parte del área de concesión de ENSA satisfactoriamente. En cuanto a la sustentación que presenta el prestador relacionado a Pedregal, Chilibre, Pacora y Buena Vista, no son suficientes para modificar el listado. Si bien es cierto que los medios tecnológicos e informáticos proporcionan agilidad y ahorro de tiempo, esta no se traduce que estas alcancen a todos los clientes actualmente. Comprendemos el potencial que brinda la tecnología, pero potencial no significa adaptación inmediata. Existen varios factores que pueden influir la implementación exitosa de un servicio, de la cual podemos mencionar en este caso las características sociales y alfabetización tecnológica. Adicionalmente, los servicios de atención al público mediante aplicaciones tecnológicas que brinda el prestador no son suficiente actualmente para reemplazar los centros de atención al público.

Con relación a los comentarios de EDEMET – EDECHI: La prestadora hace alusión al artículo 164, Acceso a los Mercados, del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea, sobre limitaciones al número de establecimientos y medidas que restringen los tipos específicos de establecimiento o empresas conjuntas. Adicionalmente, describen que la propuesta de modificación es contraria a las disposiciones aprobadas



ANEXO A

Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
------------------------------	---------------------	--------------------------------	------------------

48.	Veraguas	Santiago	Santiago	Santiago	De las 20 agencias solicitadas ENSA ya tenemos el 60% (12/20) de las mismas establecidas, es importante detallar que el corregimiento de Ancón es un corregimiento compartido con Naturgy en estos momentos nuestra sucursal de Condado del Rey (dentro del Super Xtra) atiende a este grupo de clientes, considerando la cercanía con la actual sucursal.	que prestamos, sin embargo, es obvio que el Consulto está dirigido exclusivamente a las empresas distribuidoras siendo de cara a otros servicios públicos similares [como lo son los servicios públicos de telecomunicaciones (que también están en manos de inversionistas privados) o de agua potable o alcantarillado] no se les asigna obligación alguna parecida o similar a la prevista en la Consulta.	por el Acuerdo y que establece en abierta contravención al artículo 168 sobre un trato menos favorable. Revisando el Acuerdo, no encontramos en el artículo 168 la mención de un trato menos favorable. Sin embargo, encontramos en el artículo 165, donde describe que cada Parte otorgará a los establecimientos e inversionistas de la Otra Parte un trato no menos favorable que el que otorgue a sus propios establecimientos e inversionistas similares. Cabe recalcar que en el artículo 165 describe adicionalmente que se considerará que un trato formalmente idéntico o formalmente diferente es menos favorable si modifica las condiciones de competencia a favor de los establecimientos o los inversionistas de la Parte en comparación con los establecimientos e inversionistas similares de la otra Parte.
49.	Veraguas	Soná	Soná	Soná	Se solicita agencia en Parque Lefevre revisamos con nuestra sucursal más cerca y esta solicitud se encuentra a 3.5km de la Sucursal Juan Diaz en Plaza Toledano, de igual forma sucede con la solicitud en Brisas del Golf que la misma que encuentra a 3.5km de los Pueblos, con estas distancias consideramos que no es viable la apertura de un centro de atención en Parque Lefevre y en Brisas del Golf.	Es por ello que, consideramos, con apego irrestricto al Principio de Seguridad Jurídica, que la Consulta Pública que nos ocupa, desconoce las obligaciones adquiridas por la República de Panamá de cara a la inversión realizada por Naturgy, de la que, el propio Estado Panameño es propietario en un 49%.	De lo dispuesto, tenemos a bien indicar que la propuesta de modificación no busca favorecer establecimientos o inversionistas, sino de mejorar el alcance hacia los clientes regulados que reciben el servicio público de electricidad, brindándoles un mejor servicio de carácter comercial. En cuanto a las limitaciones al número de establecimientos y medidas que restringen los tipos específicos de establecimientos o joint ventures relacionado al acceso a los mercados, tenemos a bien indicar que el prestador ya cuenta con acceso al mercado panameño en dos de las tres concesiones que otorga el Estado Panameño para la distribución de energía eléctrica, como también que la propuesta de modificación no impone una cuota máxima de establecimientos, por lo que el prestador está libre de proponer adicionar más agencias comerciales dentro de su concesión.
50.	Veraguas	Mariato	Mariato	Mariato	ENSA ha venido trabajando en modernizar y hacerse más cercano con las facilidades tecnológicas validando las tendencias digitales, que el cliente de hoy demanda, con toda la revolución de la tecnología nuestros clientes requieren más accesibilidad a nuestros servicios, que pueda autogestionarse y cada día exigen que seamos modernos en las diferentes canales de atención es por ello que tenemos a su disposición aparte de nuestro centro de contacto los 7 días a la semana las 24 horas al día, un contacto vía correo electrónico, en el cual pueden realizar cualquier transacción interactuando con nuestros ejecutivos, en estos momentos estamos en desarrollo de	El prestador extrae del listado las nuevas oficinas que tendrían implementar, de la cual cuenta 14 pero no ha tomado en consideración aquella que tendría que implementar en Parque Lefevre. Adicional, el prestador considera que para estas nuevas oficinas, la actividad de atención al cliente sería casi nula debido a que la mayor cantidad de actividades que realizan los clientes de estas	
51.	Veraguas	Mariato	Arenas	Arenas			
52.	Veraguas	San Francisco	San Francisco	San Francisco			
53.	Veraguas	Cañazas	Cañazas	Cañazas			
54.	Panamá Oeste	Arraiján	Arraiján	Arraiján			
55.	Panamá Oeste	Arraiján	Vista Alegre				
56.	Panamá Oeste	La Chorrera	Barrio Colón	Costa Verde			
57.	Panamá Oeste	La Chorrera	Guadalupe				
58.	Panamá Oeste	Chame	Las Lajas	Coronado			
59.	Panamá Oeste	Capira	Capira (Cabecera)	Capira			



ANEXO A

Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMFT - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEPE
------------------------------	---------------------	--------------------------------	-------------------

nuestra APP que le ofrecerá a nuestros clientes información clave para él, como lo son: consulta de saldo, como reportar una luminaria defectuosa, notificación de corte e interrupciones, dicha aplicación enfocada a nuestros clientes que requieren la información al instante. Contamos con un canal de reporte de luminarias defectuosas vía WhatsApp en el que el cliente con solo enviar una foto del poste con el número de etiqueta se le ingresa el reporte y se le da seguimiento a la misma. En las áreas más alejadas de nuestra concesión contamos con agentes autorizados donde básicamente su tarea es la atención al cliente en temas como reclamos, nuevos suministros, retiro entre otras solicitudes, los mismos cada vez que tienen un reporte no los envían a nuestra base central en la cual tenemos una ejecutiva de atención al cliente que se dedica 100% a la atención de estas solicitudes. Además, este agente es el encargado de realizar el cobro en estas áreas lejanas, para referencia detallamos las áreas en donde tenemos agentes autorizados:	correo electrónico EDEMFT-EDECHI: edemft-edechi@naturgy.com los cliente o no clientes también puede enviar sus solicitudes o peticiones, estos canales están habilitados para todo tipo de cliente y se atienden de forma personalizada e inmediata. En base a lo indicado ut-supra según el sistema de Gestión Comercial la cantidad de clientes para áreas donde se quiere implementar nuevas centro de atención al cliente es la siguiente: <table><tr><th>Provincia</th><th>Distrito</th><th>Corregimiento</th><th>Ciudad Población</th><th>o Cantidad de clientes</th></tr><tr><td>Bocas del Toro</td><td>Chiriquí Grande</td><td>Chiriquí Grande (Cabecera)</td><td>Chiriquí Grande</td><td>2474</td></tr><tr><td>Coclé</td><td>La Pintada</td><td>La Pintada (Cabecera)</td><td>La Pintada</td><td>5933</td></tr><tr><td>Chiriquí</td><td>Bugaba</td><td>Aserrío de Gariché</td><td>Gariché</td><td>3947</td></tr><tr><td>Chiriquí</td><td>San Lorenzo</td><td>San Lorenzo</td><td>San Lorenzo</td><td>2529</td></tr><tr><td>Chiriquí</td><td>Tolé</td><td>Tolé (Cabecera)</td><td>Tolé</td><td>2643</td></tr><tr><td>Los Santos</td><td>Pedasi</td><td>Pedasi (Cabecera)</td><td>Pedasi</td><td>2662</td></tr><tr><td>Los Santos</td><td>Macaracas</td><td>Macaracas (Cabecera)</td><td>Macaracas</td><td>4035</td></tr><tr><td>Panamá</td><td>Panamá</td><td>Belania</td><td></td><td>7478</td></tr><tr><td>Panamá</td><td>Panamá</td><td>Andón</td><td></td><td>12393</td></tr><tr><td>Veraguas</td><td>Maricao</td><td>Arenas</td><td>Arenas</td><td>290</td></tr><tr><td>Veraguas</td><td>San Francisco</td><td>San Francisco (Cabecera)</td><td>San Francisco</td><td>1996</td></tr><tr><td>Veraguas</td><td>Cañaza</td><td>Cañaza (Cabecera)</td><td>Cañaza</td><td>1563</td></tr><tr><td>Panamá Oeste</td><td>Arraijan</td><td>Vista Alegre</td><td></td><td>22282</td></tr><tr><td>Panamá Oeste</td><td>La Chorrera</td><td>Guadalupe</td><td></td><td>13217</td></tr></table>	Provincia	Distrito	Corregimiento	Ciudad Población	o Cantidad de clientes	Bocas del Toro	Chiriquí Grande	Chiriquí Grande (Cabecera)	Chiriquí Grande	2474	Coclé	La Pintada	La Pintada (Cabecera)	La Pintada	5933	Chiriquí	Bugaba	Aserrío de Gariché	Gariché	3947	Chiriquí	San Lorenzo	San Lorenzo	San Lorenzo	2529	Chiriquí	Tolé	Tolé (Cabecera)	Tolé	2643	Los Santos	Pedasi	Pedasi (Cabecera)	Pedasi	2662	Los Santos	Macaracas	Macaracas (Cabecera)	Macaracas	4035	Panamá	Panamá	Belania		7478	Panamá	Panamá	Andón		12393	Veraguas	Maricao	Arenas	Arenas	290	Veraguas	San Francisco	San Francisco (Cabecera)	San Francisco	1996	Veraguas	Cañaza	Cañaza (Cabecera)	Cañaza	1563	Panamá Oeste	Arraijan	Vista Alegre		22282	Panamá Oeste	La Chorrera	Guadalupe		13217	áreas son pagos de facturas eléctricas. Sin embargo, la distancia que tienen que viajar muchos de los clientes hacia el centro de atención más cercano que cuentan es excesivo, de tal manera que funciona como un motivo detractor para poder atenderse en una agencia comercial. En cuanto a que cuentan con diferentes canales en la cual un cliente puede comunicarse con la empresa, los servicios de atención al público mediante aplicaciones tecnológicas que brinda el prestador no son suficiente actualmente para reemplazar los centros de atención al público. Evalutando los argumentos que expone el prestador en cuanto a la implementación de una agencia comercial en el corregimiento de las Arenas, distrito de Mariato, se sustraerá esta del listado. Con respecto a la sustentación que presenta el prestador de implementar una agencia en el corregimiento de Vista Alegre, este es uno de los corregimientos cuyos clientes han presentado más reclamos por los servicios brindados en los últimos años dentro de la concesión de EDEMFT, por lo que no acogemos los fundamentos que presenta el prestador para su sustentación. En cuanto a las otras, no hay suficiente argumentos que justifique modificar el listado.
Provincia	Distrito	Corregimiento	Ciudad Población	o Cantidad de clientes																																																																									
Bocas del Toro	Chiriquí Grande	Chiriquí Grande (Cabecera)	Chiriquí Grande	2474																																																																									
Coclé	La Pintada	La Pintada (Cabecera)	La Pintada	5933																																																																									
Chiriquí	Bugaba	Aserrío de Gariché	Gariché	3947																																																																									
Chiriquí	San Lorenzo	San Lorenzo	San Lorenzo	2529																																																																									
Chiriquí	Tolé	Tolé (Cabecera)	Tolé	2643																																																																									
Los Santos	Pedasi	Pedasi (Cabecera)	Pedasi	2662																																																																									
Los Santos	Macaracas	Macaracas (Cabecera)	Macaracas	4035																																																																									
Panamá	Panamá	Belania		7478																																																																									
Panamá	Panamá	Andón		12393																																																																									
Veraguas	Maricao	Arenas	Arenas	290																																																																									
Veraguas	San Francisco	San Francisco (Cabecera)	San Francisco	1996																																																																									
Veraguas	Cañaza	Cañaza (Cabecera)	Cañaza	1563																																																																									
Panamá Oeste	Arraijan	Vista Alegre		22282																																																																									
Panamá Oeste	La Chorrera	Guadalupe		13217																																																																									

Como se puede observar existen corregimientos que la cantidad de clientes es menor al límite de la clasificación de área Rural Muy Dispersa (menores de 500 clientes) por lo que no estimamos conveniente implementar un centro de atención y además se debe tomar en cuenta las dificultades tecnológicas que con llevan establecer un centro de atención donde el acceso de internet y telefonía son limitados dando como resultado una operación inestable y cuyo costo de mantenimiento y operación serán elevados vs el beneficio que recibirían los clientes del área. De otra parte, y con



ANEXO A																
Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019																
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)																
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP													
	actualidad los medios tecnológicos e informáticos proporcionan agilidad y ahorro de tiempo al realizarse varias de las operaciones previstas a efectuarse en las oficinas que se proponen establecer en el presente proyecto de Ley, colocándose de esta manera a la vanguardia con las prácticas del mercado actual, por lo que resultaría en un recorte tarifario sustancial que beneficiaría con un bajo costo del servicio público de electricidad a favor del usuario al no sumarle a éste los gastos de operación administrativa. Por todo lo antes indicado consideramos no viable la solicitud de generar más centros de atención en áreas con tanta cercanía a uno de los centros de atención que ya tenemos, además solicitamos se tome en consideración las alternativas de atención y pago que hoy día le ofrecemos a nuestros clientes y que seguimos creciendo tal como el mismo cliente lo solicita. Al igual que se indicó en los comentarios al Artículo 12, es importante señalar que la ASEP no debe perder de vista que al obligar a las distribuidoras a “generar más centros de atención”, esto implicaría costos de inversión y de operación que posteriormente serán trasladados a los clientes finales. El costo operativo de un centro de atención equivale a B/. 236,427.27 al año que haciendo una estimación con el número de nuevos centros propuestos implicaría B/1,891,418.18 miles de dólares adicionales anuales y por tanto implicaría trasladar costos adicionales en la tarifa a nuestros usuarios.	<table><tr><th>NOMBRE RECAUDO</th><th>PUNTO DE</th><th>PROVINCIA</th><th>DISTRITO</th><th>CORREGIMIENTO</th><th>DIRECCIÓN</th></tr><tr><td>Western Enlida</td><td>Union-Farmacia</td><td>Veraguas</td><td>Mariato</td><td>Mariato</td><td>Mariatos</td></tr></table> Tomando en cuenta la solicitud de apertura de un Centro de Atención en un Área se clasifica como Urbana como por ejemplo Vista Alegre (22282 clientes) según nuestra base de datos tenemos registros en años anteriores cuando se encontraba operando un centro de atención al cliente en este corregimiento el 99% de nuestras transacciones correspondían a cobros de facturas de servicio de energía eléctrica teniendo al frente un agente autorizado de cobros que realizaba las funciones, por tanto con autorización de la ASEP se procedió a realizar el cierre de este centro de atención, para mayor referencia adjuntamos vista de nuestra Base de Datos de Gestión para el mes de agosto de 2016 la cual no había actividad de atención al cliente. Estadística de la Actividad Comercial Fecha Inicio: 01/08/2016 Fecha Fin: 31/08/2016 Selección: Of Comercial 1120 CONCERT REY ARRAUANI Selección: Tipo de actividad: Todos Selección: Cantidad de Actividad en Línea 15,894 100.00% 0.01% En cuanto al cobro de la factura por el servicio eléctrico tenemos a disposición de nuestros clientes en Vista Alegre los siguientes puntos de recaudo: Adjunta tabla. Sin comentarios.	NOMBRE RECAUDO	PUNTO DE	PROVINCIA	DISTRITO	CORREGIMIENTO	DIRECCIÓN	Western Enlida	Union-Farmacia	Veraguas	Mariato	Mariato	Mariatos	Con relación a los comentarios de ENSA:	
NOMBRE RECAUDO	PUNTO DE	PROVINCIA	DISTRITO	CORREGIMIENTO	DIRECCIÓN											
Western Enlida	Union-Farmacia	Veraguas	Mariato	Mariato	Mariatos											
Artículo 29. Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas a	En referencia a las modificaciones al artículo 29, se sugiere cambiar el tiempo propuesto cuando ASEP															



ANEXO A

Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
------------------------------	---------------------	--------------------------------	------------------

partir del 1 de enero 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.	solicite el traslado o agregar nuevas sucursales. Se propone dar a la empresa distribuidora un tiempo mínimo de 1 año para que así preparar y poner operativa la misma. Por mencionar algunas acciones a considerar que justifican la solicitud, y dado que en muchos casos estos requerimientos de forma óptima se atienden a través de actos de licitación, el proceso implica: i) estudio de mercado para definir la ubicación de la sucursal, ii) levantar un pliego adecuado al caso, iii) hacer un llamamiento a licitación a los participantes interesados, iv) ejecutar el acto de licitación, v) ejecutar el acto de adjudicación, vi) diseño, adecuación y/o construcción por parte de la empresa contratista, vii) habilitación final y puesta en marcha de la nueva sucursal. Basado en los tiempos que ya se han obtenido en otros procesos, es que se sustenta como mínimo un año para inicio de prestación de servicios en las nuevas sucursales. Propuesta ENSA: Artículo 29. “Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas a partir del 1 de enero 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		No es motivo de esta Consulta Pública debatir nuevamente el tiempo de notificación, la cual la ASEP solicite el traslado o apertura de agencia, a la empresa distribuidora ya que este tema fue tratado en una Consulta Pública pasada, por lo cual este comentario se rechaza.
--	---	--	--



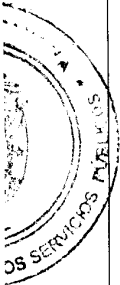
ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)													
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP										
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 <u>12 meses</u> de anticipación para que entren a operar.” Todas nuestras agencias están en línea con el sistema comercial a excepción de Costa Arriba y Costa Abajo en la provincia de Colón debido a que por estar ubicadas en una zona rural la conexión a la red es de forma intermitente lo que impide la comunicación oportuna con el sistema comercial para el ingreso de las solicitudes realizadas por los clientes por este motivo la implementación del sistema representaría un gasto ineficiente para nuestra empresa además el volumen de atención diaria de estas sucursales no excede las 20 atenciones diarias. Estas solicitudes están siendo atendidas de manera manual e ingresadas al sistema comercial por un ejecutivo de atención al cliente ubicado en nuestras oficinas en Santa María Business District Tenemos a bien informarles que, actualmente la agencia de Los Andes cumple con dicho horario extendido registrando una cantidad promedio mensual de 75 turnos lo que se traduce a un promedio de 17 atenciones (o turnos) por semana por la apertura tardía, un volumen muy bajo considerando mantener la sucursal abierta en esas dos horas. <table><tr><th>Hora</th><th>Promedio Mensual</th></tr><tr><td>18:00</td><td>59</td></tr><tr><td>19:00</td><td>17</td></tr><tr><td>20:00</td><td>1</td></tr><tr><td>Total</td><td>75</td></tr></table>	Hora	Promedio Mensual	18:00	59	19:00	17	20:00	1	Total	75	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	Adicional a las actividades mencionadas se agrega el cobro por el servicio eléctrico, solicitamos que se reevalúe en vista que contamos más de 3,500 puntos de pago a nivel nacional en línea debido a la implementación del web services para el pago de las facturas eléctricas incluso lo puede hacer desde la comodidad de su hogar o trabajo.	Con relación a los comentarios de ENSA: No es motivo de esta Consulta Pública debatir sobre la necesidad de estar en línea con el sistema comercial de la empresa y del tiempo establecido para la apertura tardía debido a problemas de inseguridad ciudadana, por lo cual estos comentarios se rechazan. Con relación a los comentarios de EDEMET – EDECHI: Precisamente es porque no se alcanza a todos los clientes actualmente que nos motiva a realizar una propuesta de cambio. Comprendemos el potencial que brinda la tecnología para mejorar la calidad de vida, pero potencial no significa adaptación inmediata. Existen varios factores que pueden influir la implementación exitosa de un servicio, de la cual podemos mencionar en este caso las características sociales y alfabetización tecnológica.
Hora	Promedio Mensual												
18:00	59												
19:00	17												
20:00	1												
Total	75												



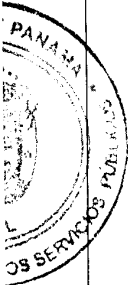
ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
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.	retiro entre otras solicitudes, los mismos cada vez que tienen un reporte no los envían a nuestra base central en la cual tenemos una ejecutiva de atención al cliente que se dedica 100% a la atención de estas solicitudes. Además, este agente es el encargado de realizar el cobro en estas áreas lejanas. Propuesta ENSA: 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. <u>De existir alguna problemática no atribuible a la empresa distribuidora para permanecer en línea con el sistema comercial, ello deberá ser informado a la ASEP para su consideración.</u> 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 será propuesta por la empresa distribuidora, pero deberá como mínimo garantizar las 48 horas de servicio por semana a los clientes.		



ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
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.	Para acogerse a la apertura tardía, 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 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.		



ANEXO A			
Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019			
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
	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 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 <u>verbal</u> o telefónicamente de los clientes.		



ANEXO A

Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
------------------------------	---------------------	--------------------------------	------------------

	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.		
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, cuyas transacciones diarias no superen un promedio de 20, previa sustentación de la petición. Antes del 15 de junio y 15 de diciembre de cada año, las empresas distribuidoras deberán informar a esta Autoridad Reguladora el promedio de transacciones diarias de atención al cliente para aquellas oficinas o agencias pequeñas que se acojan a la excepción del requisito de organizadores de cola. En el caso que se supere el promedio de 20 transacciones diarias, se deberá proceder a la instalación del equipo de administrador de cola informático.	Manifestamos no tener comentarios.	Sin comentarios.	No hay comentarios para análisis
Artículo 34. Las empresas distribuidoras deberán cobrar las facturas por el servicio brindado, en estas oficinas o agencias comerciales.	Manifestamos no tener comentarios.	En el artículo en comento se cual indica que la empresa deberá cobrar las facturas por el servicio brindado, solicitamos que se reevalúe en vista que contamos más de 3,500 puntos de pago a nivel nacional en línea debido a la implementación del web services para el pago de las facturas eléctricas incluso lo puede hacer desde la comodidad de su hogar o trabajo. El cobro de servicios es un actividad que requiere un grado adicional de seguridad y conforme al análisis de riesgo realizado	Con relación a los comentarios de EDEMET – EDECHI: Precisamente es porque no se alcanza a todos los clientes actualmente que nos motiva a realizar una propuesta de cambio. Comprendemos el potencial que brinda la tecnología para mejorar la calidad de vida, pero potencial no significa adaptación inmediata. Existen varios factores que pueden influir la implementación exitosa de un servicio, de la cual podemos mencionar en este caso las características sociales y alfabetización tecnológica.



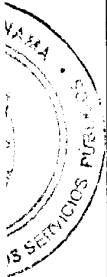
ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
		por las empresas del grupo en Panamá, es recomendable que el cobro (ya sea en efectivo o por otro medio) se realice en lugares especializados para ello. Adicional adjuntamos el listado de los puntos de pago a nivel nacional. Adjuntan tabla. Como se colige del listo antes indicado, EDEMET y EDECHI han realizado una ingente gestión para facilitarle a los clientes el pago de los servicios de una forma segura y ágil. Realmente nos preocupa adicionar esta actividad, pues genera un riesgo muy difícil de mitigar de cara al nivel de inseguridad que se registra en distintas partes de nuestras concesiones. Los reportes de asaltos y asesinatos asociados con robos, es muy relevante y sobre todo aplicables a la Consulta que nos ocupa. Solicitamos, con todo el respeto, se reconsidere lo expuesto en la Consulta Pública pues mediante las vías tecnológicas es posible alcanzar a todos los clientes con una solución de pago que no implique un riesgo para la vida de nuestros colaboradores y los propios clientes regulados. Sin comentarios.	
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 143, de la Ley 6 del 3 de febrero de 1997, hasta el efectivo cese del incumplimiento.	Manifestamos no tener comentarios.		No hay comentarios para análisis
Artículo 46. La empresa distribuidora deberá atender (llegar al sitio donde está instalado el	Reiteramos los comentarios indicados en el Artículo 12 de mantener la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en	Sin comentarios.	Con relación a los comentarios de ENSA:



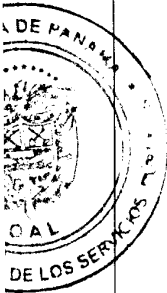
ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
medidor) los reclamos por fallas del medidor prepago, en los tiempos indicados a continuación: Área Rural Muy Dispersa: 7 horas – límite a partir del 01/01/2020	función solamente de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento. Se observa que la propuesta de modificación que se nos presenta para efectos de dar cumplimiento a lo indicado conllevaría realizar una cantidad de inversiones de alto costo, y en consecuencia trasladar dichos costos a través de la tarifa a los usuarios finales. Se destaca que, por lo drástico de los cambios, podría implicar un aumento en las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa de distribución, ya que sería casi de imposible su cumplimiento tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso.		El término establecido para Área Rural Muy Dispersa es cónsono y el aumentar más allá de lo establecido conllevaría a la insatisfacción de los clientes.
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: Área Rural Muy Dispersa: 12 días hábiles – límite a partir del 01/01/2020	Reiteramos los comentarios indicados en el Artículo 12 de mantener la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en función solamente de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento. Se observa que la propuesta de modificación que se nos presenta para efectos de dar cumplimiento a lo indicado conllevaría realizar una cantidad de inversiones de alto costo, y en consecuencia trasladar dichos costos a través de la tarifa a los usuarios finales. Se destaca que, por lo drástico de los cambios, podría implicar un aumento en las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa de distribución, ya que sería casi de imposible su cumplimiento tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso.	Sin comentarios.	Con relación a los comentarios de ENSA: El término establecido para Área Rural Muy Dispersa es cónsono y el aumentar más allá de lo establecido conllevaría a la insatisfacción de los clientes.
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: Área Rural Muy Dispersa: 8 días hábiles – límite a partir del 01/01/2020	Reiteramos los comentarios indicados en el Artículo 12 de mantener la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en función solamente de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento. Se observa que la propuesta de modificación que se nos presenta para efectos de dar cumplimiento a lo	Sin comentarios.	Con relación a los comentarios de ENSA: El término establecido para Área Rural Muy Dispersa es cónsono y el aumentar más allá de lo establecido conllevaría a la insatisfacción de los clientes.



ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
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: Área Rural Muy Dispersa: 12 días hábiles – límite a partir del 01/01/2020 <u>Obras Eléctricas Sencillas:</u> son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00	indicado conllevaría realizar una cantidad de inversiones de alto costo, y en consecuencia trasladar dichos costos a través de la tarifa a los usuarios finales. Se destaca que, por lo drástico de los cambios, podría implicar un aumento en las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa de distribución, ya que sería casi imposible su cumplimiento tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso. Reiteramos los comentarios indicados en el Artículo 12 de mantener la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en función solamente de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento. Se observa que la propuesta de modificación que se nos presenta para efectos de dar cumplimiento a lo indicado conllevaría realizar una cantidad de inversiones de alto costo, y en consecuencia trasladar dichos costos a través de la tarifa a los usuarios finales. Se destaca que, por lo drástico de los cambios, podría implicar un aumento en las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa de distribución, ya que sería casi imposible su cumplimiento tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso.	Sin comentarios.	Con relación a los comentarios de ENSA: El término establecido para Área Rural Muy Dispersa es cónsono y el aumentar más allá de lo establecido conllevaría a la insatisfacción de los clientes.
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: Área Rural Muy Dispersa: 21 días hábiles – límite a partir del 01/01/2020	Reiteramos los comentarios indicados en el Artículo 12 de mantener la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en función solamente de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento. Se observa que la propuesta de modificación que se nos presenta para efectos de dar cumplimiento a lo indicado conllevaría realizar una cantidad de inversiones de alto costo, y en consecuencia trasladar dichos costos a través de la tarifa a los usuarios finales. Se destaca que, por lo drástico de	Sin comentarios.	Con relación a los comentarios de ENSA: El término establecido para Área Rural Muy Dispersa es cónsono y el aumentar más allá de lo establecido conllevaría a la insatisfacción de los clientes.



ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero inferior a B/.125,000.00	los cambios, podría implicar un aumento en las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa de distribución, ya que sería casi de imposible su cumplimiento tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso.		
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: Área Rural Muy Dispersa: 20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales – límite a partir del 01/01/2020 B) MEDIA Tensión: Área Rural Muy Dispersa: 30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 3 días hábiles por cada 100 mts. adicionales – límite a partir del 01/01/2020 Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00	Reiteramos los comentarios indicados en el Artículo 12 de mantener la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en función solamente de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento. Se observa que la propuesta de modificación que se nos presenta para efectos de dar cumplimiento a lo indicado conllevaría realizar una cantidad de inversiones de alto costo, y en consecuencia trasladar dichos costos a través de la tarifa a los usuarios finales. Se destaca que, por lo drástico de los cambios, podría implicar un aumento en las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa de distribución, ya que sería casi de imposible su cumplimiento tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso.	Sin comentarios.	Con relación a los comentarios de ENSA: El término establecido para Área Rural Muy Dispersa es cónsono y el aumentar más allá de lo establecido conllevaría a la insatisfacción de los clientes.
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: Área Rural Muy Dispersa: 60 días hábiles para los 500 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales – límite a partir del 01/01/2020 Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero menor de B/.125,000.00	Reiteramos los comentarios indicados en el Artículo 12 de mantener la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en función solamente de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento. Se observa que la propuesta de modificación que se nos presenta para efectos de dar cumplimiento a lo indicado conllevaría realizar una cantidad de inversiones de alto costo, y en consecuencia trasladar dichos costos a través de la tarifa a los usuarios finales. Se destaca que, por lo drástico de los cambios, podría implicar un aumento en las penalidades que afectarían la suficiencia financiera	Sin comentarios.	Con relación a los comentarios de ENSA: El término establecido para Área Rural Muy Dispersa es cónsono y el aumentar más allá de lo establecido conllevaría a la insatisfacción de los clientes.

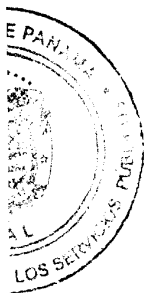


ANEXO A Resolución AN No.13087-Elec de 29 de enero de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.005-19 para la propuesta de modificación del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
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: Área Rural Muy Dispersa: Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción – límite a partir del 01/01/2020 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: Área Rural Muy Dispersa: Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción – límite a partir del 01/01/2020	de la empresa de distribución, ya que sería casi de imposible su cumplimiento tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso. Reiteramos los comentarios indicados en el Artículo 12 de mantener la clasificación como se encuentra actualmente en las normas, es decir, en función solamente de la cantidad de clientes con los que cuenta el corregimiento. Se observa que la propuesta de modificación que se nos presenta para efectos de dar cumplimiento a lo indicado conllevaría realizar una cantidad de inversiones de alto costo, y en consecuencia trasladar dichos costos a través de la tarifa a los usuarios finales. Se destaca que, por lo drástico de los cambios, podría implicar un aumento en las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa de distribución, ya que sería casi de imposible su cumplimiento tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso.	Sin comentarios.	Con relación a los comentarios de ENSA: El término establecido para Área Rural Muy Dispersa es cónsono y el aumentar más allá de lo establecido conllevaría a la insatisfacción de los clientes.



El presente Documento es fiel copia de su Original Según
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad
Nacional de los Servicios Públicos.
Dada a los 28 días del mes de agosto de 20 19

FIRMA AUTORIZADA



Resolución AN No. 10075-Elec de 10 de junio de 2016

REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

ANEXO B

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

Resolución AN No. 10075-Elec de 10 de junio de 2016

Aprobada mediante Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013, modificada por las Resoluciones AN No.6082-Elec de 16 de abril de 2013, AN No.6910-Elec de 16 de diciembre de 2013, AN No.7314-Elec de 25 de abril de 2014, AN No.7475-Elec de 16 de junio de 2014, AN No.7537-Elec de 30 de junio de 2014, AN No.7538-Elec de 30 de junio de 2014, AN No.10075-Elec de 10 de junio de 2016, AN No.10243-Elec de 20 de julio de 2016, AN No.10528-Elec de 11 de octubre de 2016, AN No.10690-Elec de 23 de noviembre de 2016, AN No.15593-Elec de 12 de agosto de 2019

AGOSTO - 2019



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

CAPÍTULO XII.2 : CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS

Artículo 12. Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de las siguientes etapas para la clasificación:

Etapas No. 1: Las siguientes cabeceras representativas serán consideradas como **Área Urbana**:

<u>Provincia</u>	<u>Corregimiento</u>
Coclé	Penonomé
Colón	Barrio Norte
Colón	Barrio Sur
Chiriquí	David
Los Santos	Las Tablas
Herrera	Chitré
Panamá Oeste	Barrio Colón
Panamá Oeste	Barrio Balboa
Veraguas	Santiago

Etapas No. 2: Los corregimientos cuya suma de la energía mensual facturada promedio en el año acumulada (de todos los clientes) sea mayor o igual a 7,000 MWh serán clasificados como **Área Urbana**.

Aunado a esto, los corregimientos que se le brinde suministro eléctrico por más de una empresa de distribución eléctrica serán clasificados como **Área Urbana**.

Etapas No. 3: Los corregimientos que cumplan con una o dos de las siguientes condiciones, y que no hayan sido clasificadas por las etapas anteriores, se clasificarán como **Área Sub urbana**:

- a) Condición No. 1: cantidad de clientes en el corregimiento sea mayor o igual a 8,000 clientes.
- b) Condición No. 2: la suma de la energía mensual facturada promedio en el año acumulada (de todos los clientes) en el corregimiento sea menor a 7,000 MWh y mayor o igual a 2,000 MWh.

Etapas No. 4: Los corregimientos que no hayan sido clasificados por las etapas anteriores, serán clasificados por medio del número de clientes que los mismos posean.



Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 8,000 clientes y mayor o igual a 1,500 clientes.

Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 1,500 clientes y mayor o igual a 500 clientes.

Área Rural Muy Dispersa: son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 500 clientes.

La clasificación de las áreas para cada año se determinará según las etapas descritas en el artículo 17, al día 15 de diciembre del año anterior. Esta información será publicada en los sitios webs de las empresas distribuidoras para uso público.

Párrafo Transitorio: Para la clasificación de las áreas del año 2020, se determinará según las etapas descritas en el artículo 12, al día 01 de enero de 2020.

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

SECCIÓN XII.5.1 RÉGIMEN DE CALIDAD

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



RDC

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	



RDC

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



RDC

Artículo 29. Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas a partir del 1 de enero 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.

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.

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, cuyas transacciones diarias no superen un promedio de 20, previa sustentación de la petición. Antes del 15 de junio y 15 de diciembre de cada año, las empresas distribuidoras deberán informar a esta Autoridad Reguladora el promedio de transacciones diarias de atención al cliente para aquellas oficinas o agencias pequeñas que se acojan a la excepción del requisito de organizadores de cola. En el caso que se supere el promedio de 20 transacciones diarias, se deberá proceder a la instalación del equipo de administrador de cola informático.



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

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

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.

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	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	3 – HORAS
Área Sub urbana		4 – HORAS
Área Rural Concentrada		5 – HORAS
Área Rural Dispersa		7 – HORAS
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	7 - HORAS

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	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	6 – días hábiles
Área Sub urbana		8 – días hábiles
Área Rural Concentrada		10 – días hábiles
Área Rural Dispersa		12 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	12 – días hábiles



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	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	3 – días hábiles
Área Sub urbana		4 – días hábiles
Área Rural Concentrada		5 – días hábiles
Área Rural Dispersa		8 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	8 – días hábiles

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	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	4 – días hábiles
Área Sub urbana		6 – días hábiles
Área Rural Concentrada		9 – días hábiles
Área Rural Dispersa		12 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	12 – días hábiles

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

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	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	7 – días hábiles
Área Sub urbana		11 – días hábiles
Área Rural Concentrada		15 – días hábiles



RDC

Área Rural Dispersa		21 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	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.

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	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	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
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales

B) MEDIA TENSIÓN:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	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
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	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.

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	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	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
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	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.

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 ÁREA	NOTIFICACION ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción
Área Sub urbana		
Área Rural Concentrada		
Área Rural Dispersa		
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	



RDC



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 ÁREA	NOTIFICACION POR RADIO O TELEVISIÓN ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción
Área Sub urbana		
Área Rural Concentrada		
Área Rural Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	
Área Rural Muy Dispersa		

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 28 días del mes de agosto de 20 19


FIRMA AUTORIZADA

AVISOS

AVISO AL PÚBLICO. Para dar cumplimiento con lo establecido en el Artículo 777 del Código de Comercio, hago del conocimiento público que he vendido a **JESSICA YANETH PON**, mujer, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad personal No. 8-902-2281, el establecimiento comercial denominado **MINI SÚPER PLAZA VALENCIA**, ubicado en: Jardines de Sevilla, calle principal, casa 1, corregimiento de Las Cumbres. Dado en la ciudad de Panamá, a los 13 días del mes de agosto de 2019. Atentamente, **WAH MUI LEE CHUNG**. Cédula No. N-17-633. L. 202-106191777. Segunda publicación.

AVISO AL PÚBLICO. En cumplimiento con el Artículo 777 del Código de Comercio, se comunica al público en general que la empresa **ORYU, S.A.**, debidamente inscrita al Folio 239243, de la Sección Mercantil del Registro Público de Panamá, se hace constar que el negocio denominado **IMPORTADORA DE PRODUCTOS INTERNACIONALES**, con aviso de operación número 30544-114-239243-2008-118529, ubicado en vía José Agustín Arango, edificio Villa Marina No, 6ª., local No. 2, corregimiento de Río Abajo, distrito y provincia de Panamá, ha sido traspasado a **GRUPO IPI, S.A.**, debidamente inscrito al Folio No. 155650011, de la Sección Mercantil del Registro Público de Panamá. L. 202-106216477. Segunda publicación.

EDICTOS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
AUTORIDAD NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TIERRAS
DIRECCION NACIONAL DE TITULACION Y REGULARIZACION
PROVINCIA DE COCLE

EDICTO No. 010-2019.

EL SUSCRITO FUNCIONARIO SUSTANCIADOR DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE
TITULACION Y REGULARIZACION DE TIERRA
PROVINCIA DE COCLE

HACE SABER QUE:

Que HUMBERTO ALVEO FERNANDEZ, vecino (a) de Ciudad de SANTA CRUZ, Corregimiento de Pajonal, Provincia de Coclé, portador (a) con Cédula de identidad No. 2-702-1852, ha solicitado a la Dirección Nacional de Titulación y Regularización, mediante Expediente con Predio No. 75052, según plano aprobado, con Cedula Catastral No. 4141419004301, con Fecha 18 de febrero de 2019, adjudicación a Título Oneroso de una parcela de tierra, Baldía Adjudicable con una Superficie total de 1 HAS + 3,299.35 METROS, Ubicada en el Lugar Poblado de SANTA CRUZ, Corregimiento de PAJONAL, Distrito de PENONOME, Provincia de COCLE, comprendidos dentro de los siguientes linderos:

Norte: QUEBRADA SIN NOMBRE SERVIDUMBRE FLUVIAL DE 3.00M - SABINO ALVEO RODRIGUEZ

Sur: DELFIN ALVEO MARTINEZ Y OTROS

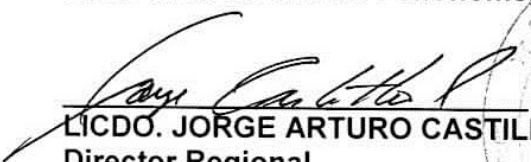
Este: QUEBRADA SIN NOMBRE SERVIDUMBRE FLUVIAL DE 3.00M - DELFIN ALVEO MARTINEZ Y OTROS

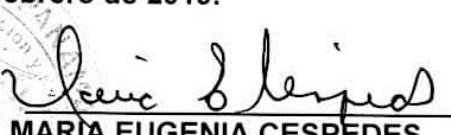
Oeste: CAMINO DE TIERRA A OTROS PREDIOS SERVIDUMBRE VIAL DE 12.80m - SABINO ALVEO RODRIGUEZ - DELFIN ALVEO MARTINEZ Y OTROS

Para los efectos legales, se fija el presente edicto en lugar visible de la Dirección Nacional de Titulación y Regularización de Tierra en la Provincia de Coclé y en el Municipio de Penonomé, en la Casa de Justicia por Jueces de Paz, y copia del mismo se hará publicar en el órgano de Publicidad correspondiente tal como lo ordena el Artículo 108 del Código Agrario.

Este edicto tendrá una vigencia de 15 días a partir de su última publicación.

Dado en la Ciudad de Penonomé, Hoy 25 de febrero de 2019.


LICDO. JORGE ARTURO CASTILLERO
Director Regional
ANATI - Coclé


MARIA EUGENIA CESPEDES
Secretaria AD-Hoc.
ANATI - Coclé

GACETA OFICIAL

Liquidación: 7716221



**AUTORIDAD NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TIERRAS
DIRECCIÓN NACIONAL DE TITULACIÓN Y REGULARIZACIÓN
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA REGIONAL DE CHIRIQUI**

EDICTO N° 087

El suscrito Funcionario Sustanciador de la Dirección Administrativa Regional de CHIRIQUI

HACE SABER:

Que MANUEL CASTILLO SERRANO, con número de identidad personal 4-86-186, ha solicitado la adjudicación de un terreno baldío nacional ubicado en la provincia de CHIRIQUI, distrito de BOQUERON, corregimiento de BOQUERON, lugar BOQUERON, dentro de los siguientes linderos:

Norte: SERVIDUMBRE DE 6.00M DE ACCESO PARA PEDRO YANGUES.

Sur: TERRENO NACIONAL OCUPADO POR: YOLANIS MELISSA GONZALEZ RIVERA.

Este: SERVIDUMBRE DE 6.00M DE ACCESO PARA PEDRO YANGUES.

Oeste: TERRENO NACIONAL OCUPADO POR: YOLANIS MELISSA GONZALEZ RIVERA.

con una superficie de 0hectáreas, más 1019 metros cuadrados, con 86 decímetros cuadrados.

El expediente lleva el número de identificación: ADJ-4-170 de 27 de MARZO del año 2018.

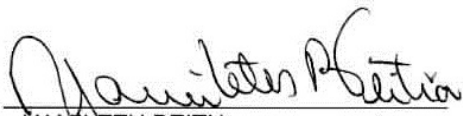
Para efectos legales, el presente edicto se publicará por un (3) día en un periódico de circulación nacional, y se fijará por cinco (15) días hábiles consecutivos en un lugar visible de la Dirección Regional y de la Corregiduría o Casa de Justicia Comunitaria de Paz; para que cualquier persona que sienta que la solicitud de adjudicación le afecte, podrá anunciar ante la ANATI su oposición a la misma, hasta cinco (5) días hábiles después de efectuada la publicación en el periódico.

FUNDAMENTO JURÍDICO: artículo 5, numeral 4, del Decreto Ejecutivo N° 45 del 7 de junio del 2010.

Dado en la ciudad de David, a los CUATRO (04) días del mes de ABRIL del año 2019.

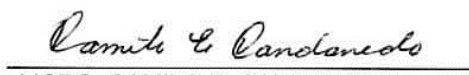
Firma:

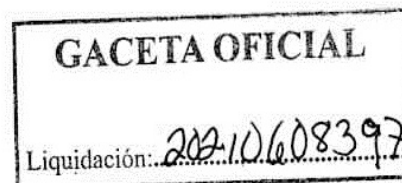
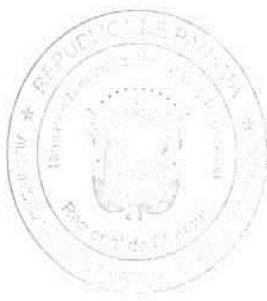
Nombre:


YAMILETH BEITIA
SECRETARIA(O) AD HOC

Firma:

Nombre:


LICDO. CAMILO E. CANDANEDO
FUNCIONARIO(A) SUSTANCIADOR(A)





**REPÚBLICA DE PANAMÁ
PROVINCIA DE HERRERA
DISTRITO DE PESÉ
MUNICIPIO DE PESÉ**



ALCALDÍA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PESÉ.....Pesé, 20 de agosto del 2019.

EDICTO N°31

EL SUSCRITO ALCALDE MUNICIPAL DEL DISTRITO DE PESÉ, POR ESTE MEDIO AL PÚBLICO.

HACE SABER

Que los señores **YERISELL YAZMIN POVEDA CALDERON** mujer, panameña, mayor de edad, unido, con cédula de identidad personal 6-704-2479, con domicilio en la comunidad de El Barrero, corregimiento de El Barrero y **ERNESTO DOMINGO PINZÓN FLORES** varón, panameño, mayor de edad, unido, con cédula de identidad personal 6-704-2498, con domicilio en la comunidad de El Barrero, corregimiento de El Barrero, han solicitado se les extienda título de compra definitiva sobre un solar Municipal adjudicable en la comunidad de El Barrero, corregimiento de El Barrero, Distrito de Pesé, Provincia de Herrera, segregado del Folio Real 13548, Rollo 1788, Documento 4, Código de Ubicación 6504 y el que tiene una capacidad superficial de novecientos sesenta y seis metros con ochenta decímetros (**0Has+966.80 mts²**) y está comprendido dentro de los siguientes linderos:

NORTE: CARRETERA NACIONAL PESÉ A LA ARENA.

SUR: FOLIO REAL N°34044, DOC 890413, CODIGO DE UBICACIÓN 6504, PROPIEDAD DE CENTRAL EMPRESARIAL SOLIDARIA, S.A.

ESTE: RESTO LIBRE DEL FOLIO REAL N° 13548, ROLLO 1788, DOC 4, CODIGO DE UBICACIÓN 6504, PROPIEDAD DEL MUNICIPIO DE PESÉ OCUPADO POR SERGIO POVEDA.

OESTE: RESTO LIBRE DEL FOLIO REAL N°13548, ROLLO 1788, DOC 4, CODIGO DE UBICACIÓN 6504, PROPIEDAD DEL MUNICIPIO DE PESÉ OCUPADO POR ADRIAN POVEDA.

Para que sirva de formal notificación a fin de que se considere perjudicado con la presente solicitud haga valer sus derechos en tiempo oportuno, se fija el presente **EDICTO** en un lugar visible de este despacho por el término de ocho(8) días hábiles, tal como lo establece el artículo 16 del acuerdo 16 del 30 de septiembre de 1977, además se le entrega sendas copias al interesado para que se haga publicar por una sola vez en la Gaceta Oficial en Panamá y por tres veces consecutivas en un periódico de Panamá.

Licdo. Erick I. Guerrero F.
Distrito De Pesé



Edith A. Díaz U.
Secretaria

