



Año CXIII

Panamá, R. de Panamá jueves 17 de octubre de 2019

N° 28884-A

CONTENIDO

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución N° JD-2139
(De jueves 03 de agosto de 2000)

POR LA CUAL SE RECONOCE EL DERECHO DE CONCESIÓN OTORGADO MEDIANTE RESUELTOS NO. 22 DE 5 DE ENERO DE 1993 Y NO. 673 DE 21 DE NOVIEMBRE DE 1994, PARA LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE RADIO ABIERTA EN LAS BANDAS AM Y FM, A COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A. (RADIO PODEROSA).

Resolución N° JD-2205
(De jueves 03 de agosto de 2000)

POR LA CUAL SE RECONOCE EL DERECHO DE CONCESIÓN OTORGADO MEDIANTE RESUELTOS NO. 203 DE 26 DE MAYO DE 1999 Y NO. 331 DE 26 DE OCTUBRE DE 1998, PARA LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE RADIO ABIERTA EN LAS BANDAS AM Y FM, A GREEN EMERALD BUSINESS INC.

Resolución N° JD-2275
(De lunes 07 de agosto de 2000)

POR LA CUAL SE RECONOCE EL DERECHO DE CONCESIÓN OTORGADO MEDIANTE RESUELTO NO. 197 DE 21 DE MARZO DE 1995, PARA LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN SIN FINES DE LUCRO DEL SERVICIO PÚBLICO DE RADIO ABIERTA FM, A UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

Resolución AN N° 11583-RTV
(De martes 29 de agosto de 2017)

POR LA CUAL SE OTORGA A LA CONCESIONARIA CARÍÑO ESTÉREO, S.A. UN PERIODO DE CURA DE CUATRO (4) MESES PARA OPERAR, CONFORME A LOS PARÁMETROS TÉCNICOS AUTORIZADOS, LA FRECUENCIA 90.5MHZ, CONCESIONADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE RADIO ABIERTA TIPO A (NO. 801), DESDE EL SITIO DE TRANSMISIÓN UBICADO EN CERRO SANTA RITA, PROVINCIA DE COLÓN.

Resolución N° AN 13387-RTV
(De martes 28 de mayo de 2019)

POR LA CUAL SE RESUELVE ADMINISTRATIVAMENTE LA CONCESIÓN OTORGADA A LA EMPRESA GREEN EMERALD BUSINESS INC., PARA OPERAR Y EXPLOTAR LA FRECUENCIA 900 KHZ, EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ.

Resolución AN N° 13471-Elec
(De viernes 28 de junio de 2019)

POR LA CUAL SE PRORROGA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL OTORGADA MEDIANTE LA RESOLUCIÓN AN NO. 13221-ELEC DE 25 DE MAYO DE 2019, PARA LA APLICACIÓN DEL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 12, DEL CAPÍTULO X.3 DEL TÍTULO X DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN ELÉCTRICA DENOMINADO “NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL”, APROBADO POR LA RESOLUCIÓN JD- 6002 DE 13 DE MARZO DE 2013”

Resolución AN N° 13488-RTV
(De viernes 28 de junio de 2019)

POR LA CUAL SE OTORGA A LA CONCESIONARIA COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A. UN PERÍODO DE CURA DE SEIS (6) MESES PARA REINICIAR, CONFORME A LOS PARÁMETROS TÉCNICOS AUTORIZADOS, LAS TRANSMISIONES DE LA FRECUENCIA 1,000 KHZ, CONCESIONADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE RADIO ABIERTA TIPO A (NO.801), EN LAS PROVINCIAS DE COCLÉ, HERRERA Y LOS SANTOS.

Resolución AN N° 13489-RTV
(De viernes 28 de junio de 2019)

POR LA CUAL SE OTORGA A LA CONCESIONARIA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ UN PERÍODO DE CURA DE SEIS (6) MESES PARA REINICIAR, CONFORME A LOS PARÁMETROS TÉCNICOS AUTORIZADOS, LAS TRANSMISIONES DE LA FRECUENCIA 107.7 MHZ, CONCESIONADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE RADIO ABIERTA TIPO B. (NO.901), DESDE CERRO OSCURO, PROVINCIA DE PANAMÁ.

Resolución AN N° 13503-RTV
(De martes 09 de julio de 2019)

POR LA CUAL SE LEVANTA LA CURA OTORGADA A LA CONCESIONARIA CARIÑO ESTÉREO, S.A., PARA OPERAR CONFORME A LOS PARÁMETROS TÉCNICOS AUTORIZADOS, LA FRECUENCIA 905.5 MHZ, CONCESIONADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE RADIO ABIERTA TIPO A (NO. 801), DESDE EL SITIO DE TRANSMISIÓN UBICADO EN CERRO SANTA RITA, PROVINCIA DE COLÓN.

Resolución AN N° 15595-Elec
(De lunes 12 de agosto de 2019)

POR LA CUAL SE APRUEBA LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL TÍTULO X DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN ELÉCTRICA DENOMINADO “NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL”, APROBADO POR LA RESOLUCIÓN AN NO. 6002-ELEC DE 13 MARZO DE 2013



República de Panamá
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Resolución N° JD- 2139

Panamá, 3 de agosto de 2000

“Por la cual se reconoce el derecho de concesión otorgado mediante Resueltos N°22 de 5 de enero de 1993 y N°673 de 21 de noviembre de 1994, para la operación y explotación comercial del servicio público de radio abierta en las Bandas AM y FM, a **COMPañIA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFONICO, S.A. (RADIO PODEROSA)**”

EL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
en uso de sus facultades legales

CONSIDERANDO:

1. Que mediante Ley N° 26 de 29 de enero de 1996, modificada en virtud de la Ley N° 24 de 30 de junio de 1999, se creó el Ente Regulador de los Servicios Públicos como un organismo autónomo e independiente, con personería jurídica y patrimonio propio, el cual tiene a su cargo el control y la fiscalización de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que mediante Ley N° 24 de 30 de junio de 1999, se establece el régimen jurídico al que se sujetarán los servicios públicos de radio y televisión dentro de la República de Panamá, con el propósito de promover y proteger la inversión privada en el sector, así como la competencia leal y libre entre los concesionarios y mejorar cada uno de los servicios;
3. Que constituye política del Estado en materia de radio y televisión, fiscalizar y controlar, por conducto del Ente Regulador, el cumplimiento de las concesiones que se otorguen para la prestación de los servicios públicos de radio y televisión;
4. Que el Artículo 6 de la Ley N° 24 de 1999 establece que en adición a las funciones y atribuciones generales del Ente Regulador de los Servicios Públicos, señaladas en su Ley Orgánica, esta entidad tendrá, entre otras, la función de otorgar y registrar cada una de las concesiones para la prestación de los servicios públicos de radio y televisión que se otorguen en cumplimiento de dicha Ley;
5. Que el Decreto Ejecutivo N° 189 de 13 de agosto de 1999, modificado por el Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000, por medio de la cual se reglamenta la Ley N° 24 de 30 de junio de 1999, dispone que el Ente Regulador constituye la única entidad con competencia para regular, ordenar y fiscalizar los servicios públicos de radio y televisión;
6. Que el Artículo 19 de la Ley N° 24 de 1999 dispone que las concesiones para operar estaciones de radio o de televisión vigentes a la fecha de promulgación de esta Ley, otorgadas por autoridad competente de conformidad al Decreto 155 de 1962 y la Ley 36 de 1980, o sus

97



Ente Regulador de los Servicios Públicos

Resolución N° JD- 2139

Panamá, 3 de agosto de 2000

Página N° 2 de 4

modificaciones, o que hayan mantenido su vigencia por virtud de dichas disposiciones, la mantendrán sin necesidad de licitación pública o de cualquier otro trámite o gestión, por un período de veinticinco años, que se contará a partir de la promulgación de esta Ley;

7. Que los Artículo 32 de la Ley N° 24 y 69 de su Decreto Reglamentario señalan que dentro de los noventa días calendario siguientes a la fecha de promulgación de esta Ley, la Dirección Nacional de Medios de Comunicación Social del Ministerio de Gobierno y Justicia, entregará al Ente Regulador de los Servicios Públicos, un listado de las concesiones vigentes de radio y televisión, con copias de las correspondientes resoluciones;
8. Que el referido Artículo 32 dispone que recibida la documentación, por parte de la Dirección Nacional de Medios de Comunicación Social del Ministerio de Gobierno y Justicia, el Ente Regulador publicará en dos diarios de circulación nacional, en tres ocasiones distintas, los respectivos listados;
9. Que la citada norma también señala que los interesados o afectados dispondrían de un período no mayor de seis meses, contado a partir de la última publicación, para confirmar la vigencia de una determinada concesión ante el Ente Regulador, haciendo entrega de copia de la respectiva Resolución. El citado Artículo dispone, además, que la verificación de la autenticidad de dicha copia será responsabilidad del Ente Regulador;
10. Que el día 30 de agosto de 1999, el Ente Regulador de los Servicios Públicos recibió del Ministerio de Gobierno y Justicia los listados correspondientes a las concesiones de radio y/o televisión, otorgadas durante su competencia, y procedió a realizar las publicaciones en las siguientes fechas:
 - 10.1. Concesiones de Televisión Abierta en la Banda VHF: diarios El Universal y la Estrella de Panamá, 18, 19 y 20 de octubre de 1999.
 - 10.2. Concesiones de Televisión Abierta en la Banda UHF: diarios El Universal y la Estrella de Panamá, octubre 28 y 29 y noviembre 1 de 1999.
 - 10.3. Concesiones de Radio Abierta en la Banda AM: diarios La Prensa y la Estrella de Panamá, 15, 16 y 17 de noviembre de 1999.
 - 10.4. Concesiones de Radio Abierta en la Banda FM y Televisión Pagada: diarios La Prensa y la Estrella de Panamá, 25, 26 y 29 de noviembre de 1999.
11. Que en los listados de concesiones que entregó la Dirección Nacional de Medios de Comunicación Social del Ministerio de Gobierno y Justicia al Ente Regulador, se incluyeron las frecuencias **1000 KHz** y **99.9 MHz** como asignadas a **"EL CONCESIONARIO" COMPAÑIA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFONICO, S.A. (RADIO PODEROSA)**, adjuntándose copia del Resuelto mediante el cual el Ministerio de Gobierno y Justicia le asignó dichas frecuencias;





Ente Regulador de los Servicios Públicos
Resolución N° JD- 2139
Panamá, 3 de agosto de 2000
Página N° 3 de 4

- 12. Que el Artículo 79 del Decreto Ejecutivo N° 189 de 1999 dispone que la verificación de la autenticidad de la documentación e información suministrada será responsabilidad del Ente Regulador;
- 13. Que durante el proceso de verificación a que hace referencia el citado artículo 79 y en ejercicio de la facultad conferida en el mismo, el Ente Regulador procedió a verificar la información y documentación aportada por el concesionario;
- 14. Que de conformidad con el Artículo 6 de la Ley N° 24 de 1999, es función del Ente Regulador, entre otras, vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos los concesionarios que presten servicios públicos de radio y televisión;
- 15. Que cumplidas todas las formalidades establecidas en la Ley N° 24 de 1999 y su reglamentación para el reconocimiento de los derechos de las personas naturales o jurídicas que a la entrada en vigencia de dicha Ley contaban con su correspondiente concesión para operar y explotar servicios públicos de radio o televisión, corresponde al Ente Regulador mediante la presente Resolución, reconocer tales derechos conforme se deja señalado a continuación;

RESUELVE:

PRIMERO: RECONOCER para todos los efectos legales, el derecho de concesión otorgado por el Ministerio de Gobierno y Justicia a **“EL CONCESIONARIO” COMPAÑIA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFONICO, S.A. (RADIO PODEROSA)**, mediante Resueltos N°22 de 5 de enero de 1993 y N°673 de 21 de noviembre de 1994, para la operación y explotación de las frecuencias que se detallan a continuación:

Frecuencia	Sitio de Transmisión	Area Geográfica de Cobertura	Potencia Efectiva Radiada Máxima Autorizada
1000 KHz	AGUADULCE	PROVINCIAS DE COCLE, HERRERA Y LOS SANTOS	10,000.00 vatios
99.9 MHz	AGUADULCE	PROVINCIA DE COCLE	8,204.00 vatios

SEGUNDO: ADVERTIR a **“EL CONCESIONARIO”** que las frecuencias detalladas deberán ser operadas de conformidad con los parámetros técnicos descritos en las Autorizaciones de Uso de Frecuencias distinguidas con los números: RD-19336 y RD-19485, que forman parte integral de la presente Resolución.

TERCERO: ADVERTIR a **“EL CONCESIONARIO”** que los parámetros técnicos autorizados no podrán modificarse **sin la previa autorización** del ENTE REGULADOR, conforme a lo que dispone el Decreto Ejecutivo N°189 de 13 de agosto de 1999, modificado por el Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000, y las normas que emita el ENTE REGULADOR.

on



Ente Regulador de los Servicios Públicos

Resolución N° JD- 2139

Panamá, 3 de agosto de 2000

Página N° 4 de 4

CUARTO: COMUNICAR a “EL CONCESIONARIO” que la concesión para la operación y explotación comercial de las frecuencias, descritas en la presente Resolución, tiene una duración de veinticinco (25) años prorrogables automáticamente, contados a partir del 5 de julio de 1999, fecha en que entró a regir la Ley N° 24, tal cual lo establece el Artículo 19 de la citada Ley.

QUINTO: COMUNICAR a “EL CONCESIONARIO”, que sus derechos y obligaciones están contenidos en la Ley N° 24 de 30 de junio de 1999 y en el Decreto Ejecutivo N° 189 de 13 de agosto de 1999, modificado mediante Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000, así como en las normas que emita el Ente Regulador mediante Resolución motivada.

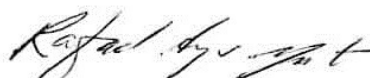
SEXTO: COMUNICAR que la presente Resolución empieza a regir a partir de su notificación.

SÉPTIMO: ADVERTIR que la presente Resolución sólo admite Recurso de Reconsideración, el cual deberá ser interpuesto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación de la presente Resolución.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley N° 26 de 29 de enero de 1996; Ley N° 24 de 30 de junio de 1999; Decreto Ejecutivo N° 189 de 13 de agosto de 1999 modificado por el Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000.

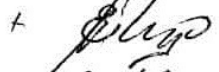
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


NILSON A. ESPINO
DIRECTOR


RAFAEL A. MOSCOTE
DIRECTOR


ALEX ANEL ARROYO
DIRECTOR PRESIDENTE

En Panamá a los diez (10) días
del mes de agosto de dos mil
2000 a las 1:30 de la tarde
Notifico al Sr. Italo Enrique Rojas de Leon de la
Resolución que antecede.

+ 
2-48-927

on



República de Panamá
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Resolución N° JD-2205

Panamá, 3 de agosto de 2000

“Por la cual se reconoce el derecho de concesión otorgado mediante Resueltos N°203 de 26 de mayo de 1999 y N°331 de 26 de octubre de 1998, para la operación y explotación comercial del servicio público de radio abierta en las Bandas AM y FM, a **GREEN EMERALD BUSINESS INC.**”

EL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
en uso de sus facultades legales

CONSIDERANDO:

1. Que mediante Ley N° 26 de 29 de enero de 1996, modificada en virtud de la Ley N° 24 de 30 de junio de 1999, se creó el Ente Regulador de los Servicios Públicos como un organismo autónomo e independiente, con personería jurídica y patrimonio propio, el cual tiene a su cargo el control y la fiscalización de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que mediante Ley N° 24 de 30 de junio de 1999, se establece el régimen jurídico al que se sujetarán los servicios públicos de radio y televisión dentro de la República de Panamá, con el propósito de promover y proteger la inversión privada en el sector, así como la competencia leal y libre entre los concesionarios y mejorar cada uno de los servicios;
3. Que constituye política del Estado en materia de radio y televisión, fiscalizar y controlar, por conducto del Ente Regulador, el cumplimiento de las concesiones que se otorguen para la prestación de los servicios públicos de radio y televisión;
4. Que el Artículo 6 de la Ley N° 24 de 1999 establece que en adición a las funciones y atribuciones generales del Ente Regulador de los Servicios Públicos, señaladas en su Ley Orgánica, esta entidad tendrá, entre otras, la función de otorgar y registrar cada una de las concesiones para la prestación de los servicios públicos de radio y televisión que se otorguen en cumplimiento de dicha Ley;
5. Que el Decreto Ejecutivo N° 189 de 13 de agosto de 1999, modificado por el Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000, por medio de la cual se reglamenta la Ley N° 24 de 30 de junio de 1999, dispone que el Ente Regulador constituye la única entidad con competencia para regular, ordenar y fiscalizar los servicios públicos de radio y televisión;
6. Que el Artículo 19 de la Ley N° 24 de 1999 dispone que las concesiones para operar estaciones de radio o de televisión vigentes a la fecha de promulgación de esta Ley, otorgadas por autoridad competente de conformidad al Decreto 155 de 1962 y la Ley 36 de 1980, o sus



Ente Regulador de los Servicios Públicos
Resolución N° JD-2205
Panamá, 3 de agosto de 2000
Página N° 2 de 4

modificaciones, o que hayan mantenido su vigencia por virtud de dichas disposiciones, la mantendrán sin necesidad de licitación pública o de cualquier otro trámite o gestión, por un período de veinticinco años, que se contará a partir de la promulgación de esta Ley;

7. Que los Artículo 32 de la Ley N° 24 y 69 de su Decreto Reglamentario señalan que dentro de los noventa días calendario siguientes a la fecha de promulgación de esta Ley, la Dirección Nacional de Medios de Comunicación Social del Ministerio de Gobierno y Justicia, entregará al Ente Regulador de los Servicios Públicos, un listado de las concesiones vigentes de radio y televisión, con copias de las correspondientes resoluciones;
8. Que el referido Artículo 32 dispone que recibida la documentación, por parte de la Dirección Nacional de Medios de Comunicación Social del Ministerio de Gobierno y Justicia, el Ente Regulador publicará en dos diarios de circulación nacional, en tres ocasiones distintas, los respectivos listados;
9. Que la citada norma también señala que los interesados o afectados dispondrían de un período no mayor de seis meses, contado a partir de la última publicación, para confirmar la vigencia de una determinada concesión ante el Ente Regulador, haciendo entrega de copia de la respectiva Resolución. El citado Artículo dispone, además, que la verificación de la autenticidad de dicha copia será responsabilidad del Ente Regulador;
10. Que el día 30 de agosto de 1999, el Ente Regulador de los Servicios Públicos recibió del Ministerio de Gobierno y Justicia los listados correspondientes a las concesiones de radio y/o televisión, otorgadas durante su competencia, y procedió a realizar las publicaciones en las siguientes fechas:
 - 10.1. Concesiones de Televisión Abierta en la Banda VHF: diarios El Universal y la Estrella de Panamá, 18, 19 y 20 de octubre de 1999.
 - 10.2. Concesiones de Televisión Abierta en la Banda UHF: diarios El Universal y la Estrella de Panamá, octubre 28 y 29 y noviembre 1 de 1999.
 - 10.3. Concesiones de Radio Abierta en la Banda AM: diarios La Prensa y la Estrella de Panamá, 15, 16 y 17 de noviembre de 1999.
 - 10.4. Concesiones de Radio Abierta en la Banda FM y Televisión Pagada: diarios La Prensa y la Estrella de Panamá, 25, 26 y 29 de noviembre de 1999.
11. Que en los listados de concesiones que entregó la Dirección Nacional de Medios de Comunicación Social del Ministerio de Gobierno y Justicia al Ente Regulador, se incluyeron las frecuencias **640 KHz, 790 KHz, 880 KHz, 900KHz, 950 KHz, 94.9 MHz, 101.5 MHz y 104.5 MHz** como asignadas a **"EL CONCESIONARIO" GREEN EMERALD BUSINESS INC.**, adjuntándose copia del Resuelto mediante el cual el Ministerio de Gobierno y Justicia le asignó dichas frecuencias;

an



Ente Regulador de los Servicios Públicos
Resolución N° JD- 2205
Panamá, 13 de agosto de 2000
Página N° 3 de 4

12. Que el Artículo 79 del Decreto Ejecutivo N° 189 de 1999 dispone que la verificación de la autenticidad de la documentación e información suministrada será responsabilidad del Ente Regulador;
13. Que durante el proceso de verificación a que hace referencia el citado artículo 79 y en ejercicio de la facultad conferida en el mismo, el Ente Regulador procedió a verificar la información y documentación aportada por el concesionario;
14. Que de conformidad con el Artículo 6 de la Ley N° 24 de 1999, es función del Ente Regulador, entre otras, vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos los concesionarios que presten servicios públicos de radio y televisión;
15. Que cumplidas todas las formalidades establecidas en la Ley N° 24 de 1999 y su reglamentación para el reconocimiento de los derechos de las personas naturales o jurídicas que a la entrada en vigencia de dicha Ley contaban con su correspondiente concesión para operar y explotar servicios públicos de radio o televisión, corresponde al Ente Regulador mediante la presente Resolución, reconocer tales derechos conforme se deja señalado a continuación;

RESUELVE:

PRIMERO: RECONOCER para todos los efectos legales, el derecho de concesión otorgado por el Ministerio de Gobierno y Justicia a **“EL CONCESIONARIO” GREEN EMERALD BUSINESS INC.**, mediante Resueltos N°203 de 26 de mayo de 1999 y N°331 de 26 de octubre de 1998, para la operación y explotación de las frecuencias que se detallan a continuación:

Frecuencia	Sitio de Transmisión	Area Geográfica de Cobertura	Potencia Efectiva Radiada Máxima Autorizada
640 KHz	LA PALMA	PROVINCIA DE DARIEN	2,500.00 vatios
790 KHz	BOQUERONES	PROVINCIAS DE COCLE, HERRERA, LOS SANTOS Y VERAGUAS	6,000.00 vatios
880 KHz	MATA DE NANCE	PROVINCIA DE CHIRIQUI	2,500.00 vatios
880 KHz	CHANGUINOLA	PROVINCIA DE BOCAS DEL TORO	2,500.00 vatios
900 KHz	PEDREGAL	PROVINCIA DE PANAMA	10,000 vatios
950 KHz	LAS MERCEDES, VIA PORTOBELO	PROVINCIA DE COLON	2,500.00 vatios
94.9 MHz	CERRO SANTA RITA	PROVINCIA DE COLON	1,220.00 vatios
101.5 MHz	LA PALMA	PROVINCIA DE DARIEN	1,220.00 vatios
104.5 MHz	CERRO ATALAYA	PROVINCIAS DE COCLE, VERAGUAS Y HERRERA	1,210.00 vatios

SEGUNDO: ADVERTIR a **“EL CONCESIONARIO”** que las frecuencias detalladas deberán ser operadas de conformidad con los parámetros técnicos descritos en las Autorizaciones de Uso

Cm



Ente Regulador de los Servicios Públicos
Resolución N° JD- 220V
Panamá, 3 de agosto de 2000
Página N° 4 de 4

de Frecuencias distinguidas con los números: RD-19090, RD-19091, RD-19092, RD-19093, RD-19302, RD-19348, RD-19368, RD-19524 y RD-19525, que forman parte integral de la presente Resolución.

TERCERO: ADVERTIR a “EL CONCESIONARIO” que los parámetros técnicos autorizados no podrán modificarse sin la previa autorización del ENTE REGULADOR, conforme a lo que dispone el Decreto Ejecutivo N°189 de 13 de agosto de 1999, modificado por el Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000, y las normas que emita el ENTE REGULADOR.

CUARTO: COMUNICAR a “EL CONCESIONARIO” que la concesión para la operación y explotación comercial de las frecuencias, descritas en la presente Resolución, tiene una duración de veinticinco (25) años prorrogables automáticamente, contados a partir del 5 de julio de 1999, fecha en que entró a regir la Ley N° 24, tal cual lo establece el Artículo 19 de la citada Ley.

QUINTO: COMUNICAR a “EL CONCESIONARIO”, que sus derechos y obligaciones están contenidos en la Ley N° 24 de 30 de junio de 1999 y en el Decreto Ejecutivo N° 189 de 13 de agosto de 1999, modificado mediante Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000, así como en las normas que emita el Ente Regulador mediante Resolución motivada.

SEXTO: COMUNICAR que la presente Resolución empieza a regir a partir de su notificación.

SÉPTIMO: ADVERTIR que la presente Resolución sólo admite Recurso de Reconsideración, el cual deberá ser interpuesto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación de la presente Resolución.

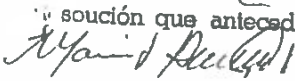
FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley N° 26 de 29 de enero de 1996; Ley N° 24 de 30 de junio de 1999; Decreto Ejecutivo N° 189 de 13 de agosto de 1999 modificado por el Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


NILSON A. ESPINO
DIRECTOR


RAFAEL A. MOSCOTE
DIRECTOR


ALEX ANEL ARROYO
DIRECTOR PRESIDENTE

En Panamá a los catorce (14) días
1 mes de agosto de 2000
(2000) a las 3:15 pm de la tarde
“Fico al Sr. Manuel Parilla de la
“Ficoución que antecede.


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 11 días del mes de octubre de 20 19

FIRMA AUTORIZADA



República de Panamá
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Resolución N° JD- 2075

Panamá, 7 de agosto de 2000

“Por la cual se reconoce el derecho de concesión otorgado mediante Resuelto N°197 de 21 de marzo de 1995, para la operación y explotación sin fines de lucro del servicio público de radio abierta en la Banda FM, a **UNIVERSIDAD DE PANAMA**”

EL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
en uso de sus facultades legales

CONSIDERANDO:

1. Que mediante Ley N° 26 de 29 de enero de 1996, modificada en virtud de la Ley N° 24 de 30 de junio de 1999, se creó el Ente Regulador de los Servicios Públicos como un organismo autónomo e independiente, con personería jurídica y patrimonio propio, el cual tiene a su cargo el control y la fiscalización de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que mediante Ley N° 24 de 30 de junio de 1999, se establece el régimen jurídico al que se sujetarán los servicios públicos de radio y televisión dentro de la República de Panamá, con el propósito de promover y proteger la inversión privada en el sector, así como la competencia leal y libre entre los concesionarios y mejorar cada uno de los servicios;
3. Que constituye política del Estado en materia de radio y televisión, fiscalizar y controlar, por conducto del Ente Regulador, el cumplimiento de las concesiones que se otorguen para la prestación de los servicios públicos de radio y televisión;
4. Que el Artículo 6 de la Ley N° 24 de 1999 establece que en adición a las funciones y atribuciones generales del Ente Regulador de los Servicios Públicos, señaladas en su Ley Orgánica, esta entidad tendrá, entre otras, la función de otorgar y registrar cada una de las concesiones para la prestación de los servicios públicos de radio y televisión que se otorguen en cumplimiento de dicha Ley;
5. Que el Decreto Ejecutivo N° 189 de 13 de agosto de 1999, modificado por el Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000, por medio de la cual se reglamenta la Ley N° 24 de 30 de junio de 1999, dispone que el Ente Regulador constituye la única entidad con competencia para regular, ordenar y fiscalizar los servicios públicos de radio y televisión;
6. Que el Artículo 19 de la Ley N° 24 de 1999 dispone que las concesiones para operar estaciones de radio o de televisión vigentes a la fecha de promulgación de esta Ley, otorgadas por autoridad competente de conformidad al Decreto 155 de 1962 y la Ley 36 de 1980, o sus modificaciones, o que hayan mantenido su vigencia por virtud de dichas disposiciones, la

cm



Ente Regulador de los Servicios Públicos

Resolución N° JD- 2275

Panamá, 1 de agosto de 2000

Página N° 2 de 4

mantendrán sin necesidad de licitación pública o de cualquier otro trámite o gestión, por un período de veinticinco años, que se contará a partir de la promulgación de esta Ley;

7. Que los Artículo 32 de la Ley N° 24 y 69 de su Decreto Reglamentario señalan que dentro de los noventa días calendario siguientes a la fecha de promulgación de esta Ley, la Dirección Nacional de Medios de Comunicación Social del Ministerio de Gobierno y Justicia, entregará al Ente Regulador de los Servicios Públicos, un listado de las concesiones vigentes de radio y televisión, con copias de las correspondientes resoluciones;
8. Que el referido Artículo 32 dispone que recibida la documentación, por parte de la Dirección Nacional de Medios de Comunicación Social del Ministerio de Gobierno y Justicia, el Ente Regulador publicará en dos diarios de circulación nacional, en tres ocasiones distintas, los respectivos listados;
9. Que la citada norma también señala que los interesados o afectados dispondrían de un período no mayor de seis meses, contado a partir de la última publicación, para confirmar la vigencia de una determinada concesión ante el Ente Regulador, haciendo entrega de copia de la respectiva Resolución. El citado Artículo dispone, además, que la verificación de la autenticidad de dicha copia será responsabilidad del Ente Regulador;
10. Que el día 30 de agosto de 1999, el Ente Regulador de los Servicios Públicos recibió del Ministerio de Gobierno y Justicia los listados correspondientes a las concesiones de radio y/o televisión, otorgadas durante su competencia, y procedió a realizar las publicaciones en las siguientes fechas:
 - 10.1. Concesiones de Televisión Abierta en la Banda VHF: diarios El Universal y la Estrella de Panamá, 18, 19 y 20 de octubre de 1999.
 - 10.2. Concesiones de Televisión Abierta en la Banda UHF: diarios El Universal y la Estrella de Panamá, octubre 28 y 29 y noviembre 1 de 1999.
 - 10.3. Concesiones de Radio Abierta en la Banda AM: diarios La Prensa y la Estrella de Panamá, 15, 16 y 17 de noviembre de 1999.
 - 10.4. Concesiones de Radio Abierta en la Banda FM y Televisión Pagada: diarios La Prensa y la Estrella de Panamá, 25, 26 y 29 de noviembre de 1999.
11. Que en los listados de concesiones que entregó la Dirección Nacional de Medios de Comunicación Social del Ministerio de Gobierno y Justicia al Ente Regulador, se incluyó la frecuencia **107.9 MHz** como asignada a **“EL CONCESIONARIO” UNIVERSIDAD DE PANAMA**, adjuntándose copia del Resuelto mediante el cual el Ministerio de Gobierno y Justicia le asignó dicha frecuencia;
12. Que el Artículo 79 del Decreto Ejecutivo N° 189 de 1999 dispone que la verificación de la autenticidad de la documentación e información suministrada será responsabilidad del Ente Regulador;

Cy



Ente Regulador de los Servicios Públicos
Resolución N° JD- 227
Panamá, 7 de agosto de 2000
Página N° 3 de 4

13. Que durante el proceso de verificación a que hace referencia el citado artículo 79 y en ejercicio de la facultad conferida en el mismo, el Ente Regulador procedió a verificar la información y documentación aportada por el concesionario;
14. Que de conformidad con el Artículo 6 de la Ley N° 24 de 1999, es función del Ente Regulador, entre otras, vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos los concesionarios que presten servicios públicos de radio y televisión;
15. Que cumplidas todas las formalidades establecidas en la Ley N° 24 de 1999 y su reglamentación para el reconocimiento de los derechos de las personas naturales o jurídicas que a la entrada en vigencia de dicha Ley contaban con su correspondiente concesión para operar y explotar servicios públicos de radio o televisión, corresponde al Ente Regulador mediante la presente Resolución, reconocer tales derechos conforme se deja señalado a continuación;

RESUELVE:

PRIMERO: RECONOCER para todos los efectos legales, el derecho de concesión otorgado por el Ministerio de Gobierno y Justicia a **“EL CONCESIONARIO” UNIVERSIDAD DE PANAMA**, mediante Resuelto N°197 de 21 de marzo de 1995, para la operación y explotación de la frecuencia que se detalla a continuación:

Frecuencia	Sitio de Transmisión	Area Geográfica de Cobertura	Potencia Efectiva Radiada Máxima Autorizada
107.9 MHz	CERRO OSCURO, SAN MIGUELITO	DISTRITO DE PANAMA	2.550 vatios

SEGUNDO: ADVERTIR a **“EL CONCESIONARIO”** que la frecuencia detallada deberá ser operada de conformidad con los parámetros técnicos descritos en la Autorización de Uso de Frecuencia distinguida con el número: RD-19390, que forma parte integral de la presente Resolución.

TERCERO: ADVERTIR a **“EL CONCESIONARIO”** que los parámetros técnicos autorizados no podrán modificarse sin la previa autorización del ENTE REGULADOR, conforme a lo que dispone el Decreto Ejecutivo N°189 de 13 de agosto de 1999, modificado por el Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000, y las normas que emita el ENTE REGULADOR.

CUARTO: COMUNICAR a **“EL CONCESIONARIO”** que la concesión para la operación y explotación sin fines de lucro de la frecuencia descrita en la presente Resolución, tiene una duración de veinticinco (25) años prorrogables automáticamente, contados a partir del 5 de julio de 1999, fecha en que entró a regir la Ley N° 24, tal cual lo establece el Artículo 19 de la citada Ley.

cm



Ente Regulador de los Servicios Públicos

Resolución N° JD- 227

Panamá, 7 de agosto de 2000

Página N° 4 de 4

QUINTO: COMUNICAR a “EL CONCESIONARIO”, que sus derechos y obligaciones están contenidos en la Ley N° 24 de 30 de junio de 1999 y en el Decreto Ejecutivo N° 189 de 13 de agosto de 1999, modificado mediante Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000, así como en las normas que emita el Ente Regulador mediante Resolución motivada.

SEXTO: COMUNICAR que la presente Resolución empieza a regir a partir de su notificación.

SÉPTIMO: ADVERTIR que la presente Resolución sólo admite Recurso de Reconsideración, el cual deberá ser interpuesto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación de la presente Resolución.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley N° 26 de 29 de enero de 1996; Ley N° 24 de 30 de junio de 1999; Decreto Ejecutivo N° 189 de 13 de agosto de 1999 modificado por el Decreto Ejecutivo N° 111 de 9 de mayo de 2000.

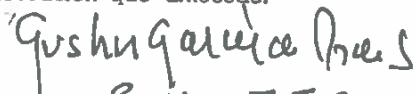
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


NILSON A. ESPINO
DIRECTOR

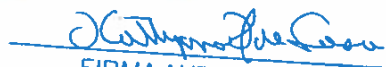

RAFAEL A. MOSCOTE
DIRECTOR


ALEX ANEL ARROYO
DIRECTOR PRESIDENTE

En Panamá a los once (11) días
del mes de agosto de dos mil
(2000) a las 3:30 pm de la tarde
Notifico al Sr. Justino García de la Parada de la
Resolución que antecede. -


8-110-756

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 11 días del mes de Octubre de 2019


FIRMA AUTORIZADA



República de Panamá



AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. 11583 -RTV

Panamá, 29 de agosto de 2017

“Por la cual se otorga a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.** un período de cura de cuatro (4) meses para operar, conforme a los parámetros técnicos autorizados, la frecuencia 90.5 MHz, concesionada para la prestación del servicio público de Radio Abierta Tipo A (No. 801), desde el sitio de transmisión ubicado en Cerro Santa Rita, provincia de Colón”.

EL ADMINISTRADOR GENERAL

en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, 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 controlar, regular y fiscalizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como los de transmisión y distribución de gas natural;
2. Que a través de la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999, reglamentada por los Decretos Ejecutivos No. 189 de 13 de agosto de 1999 y No. 111 de 9 de mayo de 2000, se establece el régimen jurídico aplicable a los servicios públicos de radio y televisión;
3. Que es función de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos otorgar, en nombre del Estado, las concesiones, licencias y autorizaciones para prestar los servicios públicos de radio y televisión y velar por la eficaz utilización de las frecuencias asignadas a cada una de las concesiones que sean otorgadas para estos servicios;
4. Que igualmente corresponde a esta Autoridad Reguladora, fiscalizar las actividades de los concesionarios a fin de asegurar el cumplimiento por parte de éstos, de todas las obligaciones que les impone la normativa legal vigente, así como también, para garantizar la continua y eficaz operación de los servicios autorizados;
5. Que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, cumpliendo con sus tareas de regular y fiscalizar la operación técnica de los servicios de radio y televisión, realizó el 19 de enero de 2017, diligencia de inspección a las instalaciones de la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, con la finalidad de constatar que la frecuencia 90.5 MHz estuviese operando bajo los parámetros técnicos autorizados y que los equipos que mantienen en operación corresponden a los registrados;
6. Que en la diligencia realizada se pudo constatar que la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, se encuentra operando la frecuencia 90.5 MHz, con un sistema radiante cuya orientación es distinta a la autorizada, toda vez que el acimut detallado en la Autorización de Uso de Frecuencia No. 19519-0-1 es de 30°, y las antenas verificadas mediante inspección están orientadas hacia el acimut 275°, lo que conlleva una variación de 115° de su acimut autorizado;
7. Que es importante indicar, que la variación significativa del acimut en un sistema radiante directivo, puede conllevar al desmejoramiento del servicio que brinda la concesionaria, en su área de cobertura autorizada;

[Handwritten signatures and initials]



Resolución AN No. 11583-RTV
Panamá, 29 de agosto de 2017
Página 2 de 3

8. Que de acuerdo a los hechos encontrados en la inspección en referencia, y dado que a la fecha no se han autorizado cambios en la orientación de las antenas, esta Autoridad Reguladora concluye, que la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, está operando la frecuencia 90.5 MHz fuera de los parámetros técnicos autorizados;
9. Que el artículo 21 de la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999 establece como obligación del concesionario el rectificar, corregir o remediar cualquier violación o incumplimiento de las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos o de las resoluciones que emita la Entidad Reguladora, dentro de los plazos que, para esos efectos, establezca conforme a dichas disposiciones;
10. Que tal como lo establece el artículo 36 del Decreto Ejecutivo 189 de 1999, los concesionarios de radio y/o televisión que utilicen el espectro radioeléctrico realizarán sus transmisiones en todo momento por su cuenta y riesgo, con la obligación de efectuar los ajustes que sean necesarios, respetando en todo momento los parámetros técnicos establecidos en su concesión;
11. Que igualmente corresponde a esta Autoridad Reguladora, otorgar al concesionario de radio o televisión que incurra en falta a las normas vigentes que regulan dichos servicios, un periodo de cura para rectificar el cumplimiento, el cual en ningún momento podrá ser superior a doce (12) meses y siempre estará relacionado con el tiempo razonable que tome corregir la causal;
12. Que esta Autoridad Reguladora, vistos los hechos planteados, considera procedente conceder un periodo de cura de cuatro (4) meses para que la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, corrija los parámetros de operación de la frecuencia 90.5 MHz, autorizada para prestar el Servicio de Radio Abierta Tipo A (No.801);
13. Que surtidos los trámites de Ley, y en mérito de las consideraciones expuestas, le corresponde al Administrador General realizar los actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y atribuciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de acuerdo con lo que establece el numeral 5 del artículo 20 del citado Decreto Ley No.10 de 2006, por lo que;

RESUELVE:

PRIMERO: OTORGAR a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, un periodo de cura de cuatro (4) meses, para operar, conforme a los parámetros técnicos autorizados, la frecuencia 90.5 MHz, concesionada para la prestación del servicio público de Radio Abierta Tipo A (No. 801), desde el sitio de transmisión ubicado en Cerro Santa Rita, provincia de Colón.

SEGUNDO: ADVERTIR a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, que el periodo de cura de cuatro (4) meses otorgado, empezará a contarse a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución.

TERCERO: ADVERTIR a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, que durante el periodo de cura antes indicado no podrá ceder, gravar, dar en fideicomiso, enajenar, ni de manera alguna transferir o disponer, total o parcialmente, los derechos otorgados ni concedidos con las frecuencias descritas en el Artículo Primero de la presente Resolución.

CUARTO: ADVERTIR a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, que deberá continuar pagando la tasa de regulación y el canon anual durante el periodo de cura aprobado.

QUINTO: ADVERTIR a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, que vencido el periodo de cura a que hace referencia la presente Resolución, la Autoridad Nacional de los

[Handwritten signatures and initials]



Resolución AN No. 11583 -RTV
Panamá, 29 de agosto de 2017
Página 3 de 3

Servicios Públicos verificará mediante inspección, que la frecuencia 90.5 MHz sea operada de acuerdo a los parámetros técnicos autorizados.

SEXTO: **COMUNICAR** a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.** que esta Resolución regirá a partir de su notificación y que contra la misma, podrá interponer Recurso de Reconsideración dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, el cual deberá ser presentado ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006, que modifica y adiciona artículos a la Ley No.26 de 29 de enero de 1996; Ley No. 24 de 30 de junio de 1999 y Decreto Ejecutivo No. 189 de 13 de agosto de 1999, modificado mediante Decreto Ejecutivo No. 111 de 9 de mayo de 2000.

NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE,


ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General

Expediente No. 1016-17

En Panamá a los (25) Octubre días
del mes de agosto de 2017
a las 2:00 de la tarde
Notifico al Sr. Diego Torres G. de la
Resolución que antecede.

*Notificación por edicto
en puerta*

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 11 días del mes de octubre de 2019


FIRMA AUTORIZADA

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. 13387 -RTVPanamá, 8 de Mayo de 2019

“Por la cual se resuelve administrativamente la concesión otorgada a la empresa **GREEN EMERALD BUSINESS INC.**, para operar y explotar la frecuencia 900 kHz, en la provincia de Panamá.”

EL ADMINISTRADOR GENERAL
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, 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 controlar, regular y fiscalizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como los de transmisión y distribución de gas natural;
2. Que a través de la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999, reglamentada por los Decretos Ejecutivos No.189 de 13 de agosto de 1999 y No. 111 de 9 de mayo de 2000, se establece el régimen jurídico aplicable a los servicios públicos de radio y televisión;
3. Que es función de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos otorgar, en nombre del Estado, las concesiones, licencias y autorizaciones para prestar los servicios públicos de radio y televisión y velar por la eficaz utilización de las frecuencias asignadas a cada una de las concesiones que sean otorgadas para estos servicios;
4. Que igualmente corresponde a esta Autoridad Reguladora, declarar mediante resolución motivada, la resolución administrativa de las concesiones otorgadas para operar los servicios públicos de radio y televisión, de conformidad con las causales indicadas en la Ley y previo cumplimiento del procedimiento correspondiente;
5. Que mediante la Resolución No. JD-2205 de 3 de agosto de 2000, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos reconoció y validó el derecho de concesión sobre la frecuencia 900 kHz, autorizada para operar en la provincia de Panamá, a la concesionaria **GREEN EMERALD BUSINESS, INC.**;
6. Que esta Autoridad Reguladora realizó el 23 de agosto de 2015, mediante el programa de monitoreo y verificación de los parámetros técnicos autorizados, diligencia de inspección al sitio de transmisión de la concesionaria **GREEN EMERALD BUSINESS INC.**, localizado en Pedregal, provincia de Panamá, donde se pudo corroborar que la frecuencia 900 kHz había interrumpido sus transmisiones, pese a que mantenía en el sitio equipos para la operación de la frecuencia, debido a daños en el equipo transmisor, de acuerdo a lo manifestado por el representante técnico de la concesionaria;
7. Que posterior a la diligencia de inspección, mediante nota fechada 8 de septiembre de 2015, el Apoderado General de la concesionaria **GREEN EMERALD BUSINESS INC.**, solicitó un periodo de cura de doce (12) meses para reestablecer la operación de la frecuencia 900 kHz;
8. Que esta Autoridad Reguladora, mediante Resolución AN No. 9483-RTV de 18 de diciembre de 2015, otorgó a la concesionaria **GREEN EMERALD BUSINESS, INC.** un periodo de cura de doce (12) meses para realizar los ajustes técnicos

[Handwritten signatures]

Resolución AN No. 13387 -RTV
Panamá 28 de mayo de 2019
Página 2 de 3



necesarios y reiniciar conforme a los parámetros técnicos autorizados, las transmisiones a través de la frecuencia 900 kHz, concesionada para la operación del Servicio Público de Radio Abierta Tipo A (No. 801), desde el sitio de transmisión ubicado en Pedregal, provincia de Panamá, cuyo periodo de cumplimiento venció el 22 de enero de 2017;

9. Que vencido el término de cura otorgado, el 6 de abril de 2017 esta Autoridad Reguladora realizó una diligencia de inspección a las instalaciones de la concesionaria **GREEN EMERALD BUSINESS INC.** pudiendo constatar que la frecuencia 900 kHz estaba inactiva, toda vez que en el sitio de transmisión de dicha frecuencia no se encontraban equipos instalados, ni se contaba con el servicio de energía eléctrica. En dicha inspección participó junto a los funcionarios de esta Autoridad Reguladora, el señor Raúl Vence, Representante Técnico de la concesionaria **GREEN EMERALD BUSINESS INC.**;
10. Que al no reiniciarse la operación de la frecuencia 900 KHz, conforme a los parámetros técnicos autorizados, dentro del periodo de cura otorgado a través de la Resolución AN No. 9483-RTV de 18 de diciembre de 2015, se incurre en una interrupción en grado significativo y sin causa justificada, que es una causal de resolución administrativa de la concesión, tal como lo establece el Artículo 23 de la Ley 24 de 1999, en concordancia con el Artículo 34 del Decreto Ejecutivo No. 189 de 1999;
11. Que en razón de lo anterior, esta Autoridad Reguladora a través de la Resolución AN No.11576-RTV de 23 de agosto de 2017, otorgó a la concesionaria **GREEN EMERALD BUSINESS INC.** un periodo de **cura administrativa de doce (12) meses improrrogables** para reiniciar la transmisión de la frecuencia 900 kHz, desde el sitio de transmisión ubicado en Pedregal, provincia de Panamá, de acuerdo a los parámetros técnicos autorizados, cuyo periodo de cumplimiento venció el 28 de agosto de 2018;
12. Que en el artículo sexto de la Resolución AN No.11576-RTV de 2017, se le advierte a la concesionaria **GREEN EMERALD BUSINESS INC.** que esta Autoridad Reguladora procedería a resolver administrativamente la autorización otorgada, si determina que no se ha dado cumplimiento a los términos y condiciones establecidos en la citada resolución, cuyo periodo venció el 28 de agosto de 2018;
13. Que consta en el expediente que esta Autoridad Reguladora realizó el 18 de septiembre de 2018, una diligencia de inspección al sitio de transmisión de la frecuencia 900 kHz ubicado en Pedregal, provincia de Panamá, en la cual se corrobora que la concesionaria **GREEN EMERALD BUSINESS INC.**, no mantiene ningún tipo de operación de la frecuencia 900 kHz, en el sitio de transmisión en referencia;
14. Que cumplido el procedimiento establecido en el artículo 33 del Decreto Ejecutivo No. 189 de 1999 y una vez verificado mediante inspección que persiste el incumplimiento, debe esta Autoridad Reguladora resolver administrativamente la concesión otorgada a **GREEN EMERALD BUSINESS INC.**, para operar y explotar comercialmente el Servicio Público de Radio Abierta Tipo A (No. 801) a través de la frecuencia 900 kHz y a la vez, cancelar la Autorización de Uso de Frecuencia No.RD-19090;
15. Que surtidos los trámites de Ley, y en mérito de las consideraciones expuestas, le corresponde a esta Administración General realizar los actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y atribuciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de acuerdo con lo que establece el numeral 5 del artículo 20 del citado Decreto Ley No.10 de 2006, por lo que;

an

g.

ef

SA

Resolución AN No. 13387-RTV
Panamá, 28 de mayo de 2019
Página 3 de 3

**RESUELVE:**

PRIMERO: DECLARAR la resolución administrativa de la concesión otorgada a **GREEN EMERALD BUSINESS INC.**, para la prestación del Servicio Público de Radio Abierta Tipo A (No. 801), a través de la frecuencia **900 kHz**, desde el sitio de transmisión ubicado en Pedregal, provincia de Panamá.

SEGUNDO: CANCELAR la Autorización de Uso de Frecuencia No.RD-19090 de 3 de agosto de 2000.

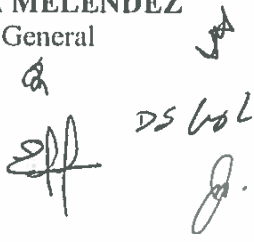
TERCERO: INSTRUIR a la Dirección Nacional de Telecomunicaciones para que realice la actualización correspondiente en el registro de concesionarios del Servicio Público de Radio Abierta Tipo A (No. 801), en atención a lo dispuesto en la presente Resolución.

CUARTO: COMUNICAR a la concesionaria **GREEN EMERALD BUSINESS INC.**, que esta Resolución registrará a partir de su notificación y que contra la misma, podrá interponer Recurso de Reconsideración dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, el cual deberá ser presentado ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006, que modifica y adiciona la Ley No.26 de 29 de enero de 1996; Ley No. 24 de 30 de junio de 1999; Decreto Ejecutivo No. 189 de 13 de agosto de 1999, modificado mediante Decreto Ejecutivo No. 111 de 9 de mayo de 2000; Resolución No. JD-2205 de 3 de agosto de 2000; Resolución AN No. 9483-RTV de 18 de diciembre de 2015; y, Resolución AN No.11576-RTV de 2017.

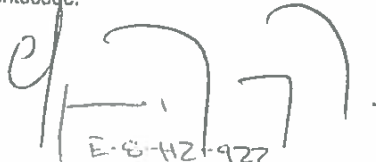
NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE,


ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General



Expediente No. 1262-18

En Panamá a los Diez y Siete días
del mes de Junio de
2019 a las 1:15 de la tarde.
Notifico al Sr. Alejandro Restrepo de la
Resolución que antecede.


E-G-42-922

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 24 días del mes de junio de 2019


FIRMA AUTORIZADA



República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No.13471-Elec

Panamá, 28 de junio de 2019

“Por la cual se prorroga la suspensión temporal otorgada mediante la Resolución AN No.13221-Elec de 25 de mayo de 2019, para la aplicación del numeral 1 del artículo 12, del Capítulo X.3 del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución JD-6002 de 13 de marzo de 2013.”

EL ADMINISTRADOR GENERAL
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, se reestructuró el Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante ASEP), como organismo autónomo del Estado, con competencia para regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como los de transmisión y distribución de gas natural;
2. Que el Texto Único de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997 y sus modificaciones, 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 la Resolución AN No. 6002-Elec de 13 de marzo de 2013, esta Autoridad Reguladora, aprobó el Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica denominado “ Normas de Calidad del Servicio Comercial”;
5. Que mediante la Resolución AN No.12744-Elec de 24 de septiembre de 2018, esta Autoridad Reguladora procedió a suspender temporalmente la aplicación del numeral 1 del artículo 12, del Capítulo X.3 del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica “Normas de Calidad del Servicio Comercial” aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013, por un periodo de seis (6) meses, contados a partir del 1 de octubre de 2018, para los eventos que ocurriesen en dicho lapso de tiempo con la finalidad de revisar la aplicación de los indicadores y su incidencia en los montos a resarcir por parte de las empresas distribuidoras correspondientes a las reducciones tarifarias y compensaciones que se deben aplicar a los clientes finales;
6. Que producto del análisis y evaluación realizada por esta Autoridad Reguladora, se elaboró una propuesta de modificación a las Normas de Calidad del Servicio Comercial, para establecer una nueva clasificación de áreas y ajustar los tiempos límites establecidos a dicha clasificación;
7. Que en atención a lo indicado, según lo dispuso la Resolución AN No.13080-Elec de 28 de enero de 2019, modificado por la Resolución AN No.13139-Elec de 20 de febrero de 2019, todos los interesados en participar en la Consulta Pública No.001-19, tuvieron disponible la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013, en la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y en la sección de Avisos, de la página Web de

[Handwritten signatures and initials]



Resolución AN No. 13471 -Elec
Panamá, 28 de junio de 2019
Página 2 de 2

Internet de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos www.asep.gob.pa, con la finalidad de que presentaran sus respectivos comentarios;

8. Que culminado el periodo de presentación de la Consulta Pública en referencia y por medio de la Resolución AN No.13221-Elec de 25 de marzo de 2019, esta Autoridad consideró prudente prorrogar la suspensión temporal de la aplicación del numeral 1 del artículo 12, del Capítulo X.3 del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica "Normas de Calidad del Servicio Comercial" aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013, hasta el día 30 de junio de 2019;
9. Que en virtud de que el Departamento de Normas Técnicas aún se encuentra realizando el análisis de los comentarios presentados en la Consulta Pública No.001-19, se requiere prorrogar el plazo otorgado en la Resolución AN No.13221-Elec de 25 de marzo de 2019;
10. Que el numeral 26 del artículo 9 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,

RESUELVE:

PRIMERO: PRORROGAR la suspensión temporal otorgada mediante Resolución AN No.13221-Elec de 25 de mayo de 2019, referente a la aplicación del numeral 1 del artículo 12, del Capítulo X.3 del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica "Normas de Calidad del Servicio Comercial" aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013, para los eventos que ocurran hasta el 31 de diciembre de 2019, inclusive.

SEGUNDO: ESTABLECER que los demás indicadores y todo el resto de las Normas de Calidad del Servicio Comercial del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013, se mantienen vigentes.

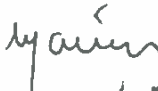
TERCERO: ADVERTIR que esta Resolución rige a partir de su notificación y sólo admite el recurso de reconsideración, que deberá interponerse dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la misma.

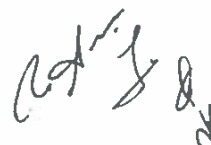
FUNDAMENTO DE DERECHO: Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, Ley 6 de 3 de febrero de 1997, Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General

En Panamá a los (5) cinco días
del mes de Julio de 2019
a las 11:10 de la Mañana
Notifico al Sr. Mario Naranjo de la
Resolución que antecede.


12081612



En Panamá a los -3- días
del mes de Julio de
2019 a las 10:10 de la mañana
Notifico al Sr. Cristian Casado de la
Resolución que antecede.

7442718
Edenit

En Panamá a los -3- días
del mes de Julio de
2019 a las 10:10 de la mañana
Notifico al Sr. Cristian Casado de la
Resolución que antecede.

7442718

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 11 días del mes de Octubre de 2019

Xatipri de Sosa
FIRMA AUTORIZADA

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Resolución AN No. 13488-RTV

Panamá, 28 de junio de 2019

“Por la cual se otorga a la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.** un período de cura de seis (6) meses para reiniciar, conforme a los parámetros técnicos autorizados, las transmisiones de la frecuencia 1,000 kHz, concesionada para la prestación del servicio público de Radio Abierta Tipo A (No. 801), en las provincias de Coclé, Herrera y Los Santos.”

EL ADMINISTRADOR GENERAL,
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, 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 controlar, regular y fiscalizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como los de transmisión y distribución de gas natural;
2. Que a través de la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999, reglamentada por los Decretos Ejecutivos No.189 de 13 de agosto de 1999 y No. 111 de 9 de mayo de 2000, se establece el régimen jurídico aplicable a los servicios públicos de radio y televisión;
3. Que es función de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos otorgar, en nombre del Estado, las concesiones, licencias y autorizaciones para prestar los servicios públicos de radio y televisión y velar por la eficaz utilización de las frecuencias asignadas a cada una de las concesiones que sean otorgadas para estos servicios;
4. Que igualmente corresponde a esta Autoridad Reguladora, fiscalizar las actividades de los concesionarios a fin de asegurar el cumplimiento por parte de éstos, de todas las obligaciones que les impone la normativa legal vigente, así como también, para garantizar la continua y eficaz operación de los servicios autorizados;
5. Que mediante la Resolución No. JD-2139 de 3 de agosto de 2000, esta Autoridad Reguladora reconoció el derecho de concesión otorgado a la sociedad **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.**, mediante los Resueltos No°22 de 5 de enero de 1993 y No. 673 de 21 de noviembre de 1994, para la operación y explotación comercial del servicio público de Radio Abierta en las bandas AM y FM, donde se incluyó la frecuencia principal 1,000 kHz, desde Aguadulce, provincia de Coclé;
6. Que a través del programa de verificación de parámetros técnicos que lleva a cabo esta Autoridad Reguladora, en el ejercicio de su función de fiscalización, se realizó una inspección en el sitio de transmisión de la frecuencia 1,000 kHz, ubicado en Aguadulce, provincia de Coclé, constando que la misma estaba siendo operada con parámetros distintos a los autorizados, puesto que se observó que la potencia de operación al momento de la diligencia era de 4,802 vatios, cuando su potencia autorizada es de 10,000 vatios. Según lo que indicó el representante técnico de la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.**,

an

afly



Resolución AN No. 13488 -RTV
Panamá, 28 de junio de 2019
Página 2 de 3

que participó en dicha diligencia, solicitarían la autorización de esta Autoridad Reguladora para modificar la Potencia Máxima del Transmisor a 5,000 vatios.

7. Que según los cálculos realizados por esta Autoridad Reguladora, la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.** había reducido la potencia de transmisión de la frecuencia 1,000 kHz en un 52%. De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto Ejecutivo No. 189 de 1999, la disminución de la potencia efectiva radiada en más del 25% de la autorizada, constituye una interrupción del servicio;
8. Que en ese sentido, esta Autoridad Reguladora observa que la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.** se encuentra operando la frecuencia principal 1,000 kHz con niveles de potencia por debajo del mínimo establecido en la reglamentación, lo cual, además de incidir directamente en el área de cobertura a servir, se considera como una interrupción del servicio, que podría constituirse en un incumplimiento de la normativa vigente y en una de las causales de resolución administrativa de la concesión contempladas en el Artículo 23 de la Ley 24 de 1999;
9. Que de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 4 de la Ley No. 24 de 1999 y 36, 43 y 54 del Decreto Ejecutivo No. 189 de 1999, los concesionarios de los servicios públicos de radio y televisión están obligados a respetar los parámetros técnicos establecidos en su concesión, razón por la cual, la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.**, debía realizar los ajustes técnicos correspondientes para operar la frecuencia principal según los parámetros técnicos registrados, o en su defecto, para solicitar la aprobación de esta Autoridad Reguladora, para mantener la operación de la frecuencia 1,000 kHz bajo los parámetros técnicos verificados en dicha inspección;
10. Que cabe destacar, que a la fecha no se cuenta con información alguna sobre el reinicio de las transmisiones con la potencia autorizada, así como tampoco se ha recibido alguna solicitud de modificación de parámetros técnicos que autorizara la operación de los mismos;
11. Que en tal sentido, el Artículo 21 de la Ley No. 24 de 1999 establece como una obligación de todo concesionario de los servicios públicos de radio y televisión, rectificar, corregir o remediar cualquier incumplimiento de las disposiciones legales correspondientes, dentro del plazo que, para tales efectos, establezca esta Autoridad Reguladora, el cual deberá estar relacionado con el tiempo razonable que tome corregir la causal;
12. Que luego de evaluados los hechos expuestos, esta Entidad Reguladora estima que debe otorgarse a la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.**, un plazo de seis (6) meses para realizar los ajustes técnicos correspondientes para operar la frecuencia principal según los parámetros técnicos autorizados o para solicitar la disminución de la potencia de operación del transmisor dentro de los periodos de cambio de parámetros técnicos establecidos para tal fin;
13. Que surtidos los trámites de Ley, y en mérito de las consideraciones expuestas, le corresponde al Administrador General realizar los actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y atribuciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de acuerdo con lo que establece el numeral 5 del artículo 20 del citado Decreto Ley No.10 de 2006, por lo que;

RESUELVE:

PRIMERO: OTORGAR a la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.**, un período de cura de seis (6) meses, contado a partir de la entrada en vigencia de esta Resolución, para reiniciar la operación de la frecuencia 1,000 kHz y la prestación del servicio, conforme a los parámetros técnicos

an 9/

H

Resolución AN No. 13488 -RTV
Panamá, 28 de junio de 2019
Página 3 de 3

autorizados, o en su defecto, para solicitar la aprobación de esta Autoridad Reguladora, para modificar los parámetros técnicos de operación de dicha frecuencia principal

SEGUNDO: ADVERTIR a la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.**, que durante el período de cura antes indicado no podrá ceder, gravar, dar en fideicomiso, enajenar, ni de manera alguna transferir o disponer, total o parcialmente, los derechos otorgados ni concedidos con las frecuencias descritas en el Artículo Primero de la presente Resolución.

TERCERO: ADVERTIR a la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.**, que deberá continuar pagando la tasa de regulación y el canon anual durante el período de cura aprobado.

CUARTO: ADVERTIR a la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.**, que vencido el período de cura a que hace referencia la presente Resolución, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos verificará mediante inspección, que la frecuencia 1,000 kHz, se encuentre operando conforme a los parámetros técnicos autorizados, y en caso contrario, iniciará el procedimiento de Resolución Administrativa de la concesión.

QUINTO: COMUNICAR a la concesionaria **COMPAÑÍA CIRCUITO INDUSTRIAL RADIOFÓNICO, S.A.**, que esta Resolución regirá a partir de su notificación y que contra la misma, podrá interponer Recurso de Reconsideración dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, el cual deberá ser presentado ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006, que modifica y adiciona artículos a la Ley No.26 de 29 de enero de 1996; Ley No. 24 de 30 de junio de 1999 y Decreto Ejecutivo No. 189 de 13 de agosto de 1999, modificado mediante Decreto Ejecutivo No. 111 de 9 de mayo de 2000; y, Resolución No. JD-2139 de 3 de agosto de 2000.

NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE,

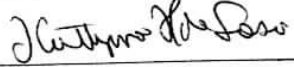

ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General

Expediente No.1054-17

En Panamá a los quince (15) días
del mes de julio de 2019
a las 10:00 de la mañana
Notifico al Sr. Italo Rojas de la
Resolución que antecede.

IZCIN 2-89-2707

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 14 días del mes de agosto de 2019


FIRMA AUTORIZADA

Handwritten mark

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Resolución AN No. 13489-RTV

Panamá, 28 de junio de 2019

“Por la cual se otorga a la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ** un período de cura de seis (6) meses para reiniciar, conforme a los parámetros técnicos autorizados, las transmisiones de la frecuencia 107.7 MHz, concesionada para la prestación del servicio público de Radio Abierta Tipo B (No. 901), desde Cerro Oscuro, provincia de Panamá.”

EL ADMINISTRADOR GENERAL,
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, 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 controlar, regular y fiscalizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como los de transmisión y distribución de gas natural;
2. Que a través de la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999, reglamentada por los Decretos Ejecutivos No.189 de 13 de agosto de 1999 y No. 111 de 9 de mayo de 2000, se establece el régimen jurídico aplicable a los servicios públicos de radio y televisión;
3. Que es función de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos otorgar, en nombre del Estado, las concesiones, licencias y autorizaciones para prestar los servicios públicos de radio y televisión y velar por la eficaz utilización de las frecuencias asignadas a cada una de las concesiones que sean otorgadas para estos servicios;
4. Que igualmente corresponde a esta Autoridad Reguladora, fiscalizar las actividades de los concesionarios a fin de asegurar el cumplimiento por parte de éstos, de todas las obligaciones que les impone la normativa legal vigente, así como también, para garantizar la continua y eficaz operación de los servicios autorizados;
5. Que mediante la Resolución No. JD-2275 de 7 de agosto de 2000, esta Autoridad Reguladora reconoció el derecho de concesión otorgado a la **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**, mediante Resuelto No.197 de 21 de marzo de 1995, para la operación y explotación sin fines de lucro del servicio público de Radio Abierta desde Cerro Oscuro, provincia de Panamá, a través de la frecuencia 107.7 MHz;
6. Que a través del programa de verificación de parámetros técnicos que lleva a cabo esta Autoridad Reguladora, en el ejercicio de su función de fiscalización, se realizó una inspección en el sitio de transmisión de la frecuencia 107.7 MHz, ubicado en Cerro Oscuro, provincia de Panamá, constando que la misma estaba siendo operada con parámetros distintos a los autorizados, puesto que se observó que la potencia de operación al momento de la inspección era de 106 vatios, cuando su potencia autorizada es de 1,500 vatios. De conformidad con lo señalado en la respectiva Acta de Inspección, el transmisor que estaba utilizando la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ** era distinto al autorizado, y las características técnicas del mismo no le permitirían alcanzar la potencia autorizada, ya que su potencia máxima de operación era de 1,000 vatios;

a.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Resolución AN No. 13489 -RTV
Panamá, 28 de junio de 2019
Página 2 de 3

7. Que según lo indicado por el representante técnico de la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ** que participó en dicha diligencia, el sistema radiante presentaba daños que no le permitían subir la potencia, y que estaban en proceso de adquirir un nuevo sistema radiante y un nuevo transmisor para la operación de la frecuencia principal 107.7 MHz;
8. Que de acuerdo con los cálculos realizados por esta Autoridad Reguladora, la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ** había reducido la Potencia Efectiva Radiada (P.E.R) de la frecuencia 107.7 MHz en un 93%. De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto Ejecutivo No. 189 de 1999, la disminución de la potencia efectiva radiada en más del 25% de la autorizada, constituye una interrupción del servicio;
9. Que en ese sentido, esta Autoridad Reguladora observa que la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**, se encontraba operando la frecuencia principal 107.7 MHz con niveles de potencia por debajo del mínimo establecido en la reglamentación, lo cual, además de incidir directamente en el área de cobertura a servir, se considera como una interrupción del servicio, que podría constituirse en un incumplimiento de la normativa vigente y en una de las causales de resolución administrativa de la concesión contempladas en el Artículo 23 de la Ley 24 de 1999;
10. Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4 de la Ley No. 24 de 1999 y 36, 43 y 54 del Decreto Ejecutivo No. 189 de 1999, los concesionarios de los servicios públicos de radio y televisión también están obligados a respetar los parámetros técnicos establecidos en su concesión, razón por la cual, la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**, deberá realizar los ajustes técnicos correspondientes para operar la frecuencia principal según los parámetros técnicos registrados, o en su defecto, para solicitar la aprobación de esta Autoridad Reguladora, para mantener la operación de la frecuencia 107.7 MHz bajo los parámetros técnicos verificados en la inspección;
11. Que cabe destacar, que a la fecha no se cuenta con información alguna sobre el reinicio de las transmisiones con la potencia autorizada, así como tampoco se ha recibido alguna solicitud de modificación de parámetros técnicos que autorizara la operación de los mismos;
12. Que en tal sentido, el Artículo 21 de la Ley No. 24 de 1999 establece como una obligación de todo concesionario de los servicios públicos de radio y televisión, rectificar, corregir o remediar cualquier incumplimiento de las disposiciones legales correspondientes, dentro del plazo que, para tales efectos, establezca esta Autoridad Reguladora, el cual deberá estar relacionado con el tiempo razonable que tome corregir la causal;
13. Que luego de evaluados los hechos expuestos, esta Entidad Reguladora estima que debe otorgarse a la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**, un plazo de seis (6) meses para realizar los ajustes técnicos correspondientes para operar la frecuencia principal según los parámetros técnicos autorizados o para solicitar la disminución de la potencia de operación del transmisor dentro de los periodos de cambio de parámetros técnicos establecidos para tal fin;
14. Que por otro lado, en la referida diligencia de inspección también se encontró activo un equipo receptor sintonizado en la frecuencia 283.500 MHz, que según lo señalado por el representante técnico de la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**, servía como enlace desde sus estudios para retransmitir contenido a través de la frecuencia principal 107.7 MHz; es decir, que fue encontrada operando de forma invertida a la descrita en la Autorización de Uso de Frecuencia No.31291, tal como se detalla en el siguiente cuadro, por lo que dicha concesionaria, dentro del plazo otorgado, deberá realizar los ajustes correspondientes para operar esta frecuencia de enlace según sus parámetros técnicos autorizados:

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



Resolución AN No. 13489 -RTV
Panamá, 28 de junio de 2019
Página 3 de 3

Frecuencia 283.500 MHz		
	Según AUF	Encontrada en operación
Sitio de TX	Cerro Oscuro	Universidad de Panamá
Sitio de Rx	Universidad de Panamá	Cerro Oscuro

15. Que surtidos los trámites de Ley, y en mérito de las consideraciones expuestas, le corresponde al Administrador General realizar los actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y atribuciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de acuerdo con lo que establece el numeral 5 del artículo 20 del citado Decreto Ley No.10 de 2006, por lo que;

RESUELVE:

PRIMERO: OTORGAR a la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**, un período de cura de seis (6) meses, contado a partir de la entrada en vigencia de esta Resolución, para reiniciar la operación de la frecuencia 107.7 MHz, conforme a los parámetros técnicos autorizados, o en su defecto, para solicitar la aprobación de esta Autoridad Reguladora, para modificar los parámetros técnicos de operación de dicha frecuencia principal, dentro de los periodos establecidos para tal fin.

SEGUNDO: ADVERTIR a la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**, que debe operar la frecuencia de enlace 283.500 MHz, de conformidad con la Autorización de Uso de Frecuencia No.31291, con sitio de transmisión autorizado en Cerro Oscuro y de recepción en la Universidad de Panamá, ambos en la provincia de Panamá.

TERCERO: ADVERTIR a la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**, que durante el período de cura antes indicado no podrá ceder, gravar, dar en fideicomiso, enajenar, ni de manera alguna transferir o disponer, total o parcialmente, los derechos otorgados ni concedidos con las frecuencias descritas en el Artículo Primero de la presente Resolución.

CUARTO: ADVERTIR a la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**, que vencido el período de cura a que hace referencia la presente Resolución, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos verificará mediante inspección, que la frecuencia 107.7 MHz, se encuentre operando conforme a los parámetros técnicos autorizados, y en caso contrario, iniciará el procedimiento de Resolución Administrativa de la concesión.

QUINTO: COMUNICAR a la concesionaria **UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**, que esta Resolución regirá a partir de su notificación y que contra la misma, podrá interponer Recurso de Reconsideración dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, el cual deberá ser presentado ante la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006, que modifica y adiciona artículos a la Ley No.26 de 29 de enero de 1996; Ley No. 24 de 30 de junio de 1999 y Decreto Ejecutivo No. 189 de 13 de agosto de 1999, modificado mediante Decreto Ejecutivo No. 111 de 9 de mayo de 2000; y, Resolución No. JD-2275 de 7 de agosto de 2000.

NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE,


ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General

Expediente No.1061-17

th

En Panamá a los 31 (treinta y un) días
del mes de julio de
2019 a las 10:45 de la mañana
Notifico al Sr. Eduardo Flores Castro de la
Resolución que antecede.

Eduardo Flores Castro
3-66-757

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 02 días del mes de agosto de 2018


FIRMA AUTORIZADA

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. 13503-RTVPanamá, 9 de julio de 2019

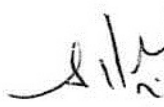
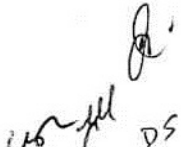
“Por la cual se levanta la cura otorgada a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, para operar conforme a los parámetros técnicos autorizados, la frecuencia **90.5 MHz**, concesionada para la prestación del Servicio Público de Radio Abierta Tipo A (No.801), desde el sitio de transmisión ubicado en Cerro Santa Rita, provincia de Colón”.

EL ADMINISTRADOR GENERAL,
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, 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 controlar, regular y fiscalizar la prestación de los servicios de electricidad, agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, radio y televisión, así como los de transmisión y distribución de gas natural;
2. Que a través de la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999, reglamentada por los Decretos Ejecutivos No.189 de 13 de agosto de 1999 y No.111 de 9 de mayo de 2000, se establece el régimen jurídico aplicable a los servicios públicos de radio y televisión;
3. Que es función de esta Autoridad Reguladora, fiscalizar las actividades de los concesionarios a fin de asegurar el cumplimiento por parte de éstos, de todas las obligaciones que les impone la normativa legal vigente, así como también, para garantizar la continua y eficaz operación de los servicios autorizados;
4. Que igualmente corresponde a esta Autoridad Reguladora adoptar las medidas necesarias, para que los servicios de radio y televisión sean prestados técnicamente en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y en igualdad de condiciones. Para tales efectos, otorgará al concesionario de radio o televisión que incurra en falta a las normas vigentes que regulan dichos servicios, un periodo de cura para rectificar el incumplimiento, el cual en ningún momento podrá ser superior a doce (12) meses y siempre estará relacionado con el tiempo razonable que tome corregir la causal;
5. Que de acuerdo con el artículo 21 de la citada Ley No.24 de 1999, los concesionarios de los servicios públicos de Radio y Televisión están obligados a rectificar, corregir o remediar cualquier violación o incumplimiento de las disposiciones legales o reglamentarias, dentro de los plazos que, para esos efectos, establezca esta Autoridad Reguladora;
6. Que esta Autoridad Reguladora mediante Resolución AN No.11583-RTV de 29 de agosto de 2017, otorgó a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, un periodo de cura de cuatro (4) meses, para operar conforme a los parámetros técnicos autorizados, la frecuencia **90.5 MHz**, concesionada para la prestación del servicio público de Radio Abierta Tipo A (No.801), desde el sitio de transmisión ubicado en Cerro Santa Rita, provincia de Colón;
7. Que el periodo de cura referido en el punto anterior, se otorgó toda vez que en diligencia de inspección realizada el 19 de enero de 2017, se comprobó que la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.** se encontraba operando la frecuencia **90.5 MHz** con el sistema radiante orientado hacia el acimut 275°, lo que conlleva una variación de 115° de su acimut autorizado de 30°;
8. Que esta Autoridad Reguladora mediante Resolución AN No.12411-RTV de 29 de mayo de 2018, autorizó a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, una modificación de los parámetros técnicos de operación contenidos en su Autorización de Uso de Frecuencia AUF No.RD-19519-0-1, el cual modificó la ganancia del sistema radiante, su acimut y la potencia efectiva radiada, autorizándose los siguientes parámetros:

A

   DS

Resolución AN No. 13503 -RTV
Panamá, 9 de julio de 2019
Página 2 de 2

Sitio de Transmisión	Coordenadas	Potencia del Transmisor	Ganancia/Acimut	Pérdidas	P.E.R. (Vatios)
Cerro Santa Rita	09°20'16"N 79°46'35"O	1,000 Vatios	6.2 dBd / 305°	0.7093	3,540.544

9. Que esta Autoridad Reguladora una vez vencido el periodo de cura, al igual que el periodo de 180 días otorgados para operar con los nuevos parámetros autorizados, realizó el 29 de enero de 2019, una inspección a las instalaciones de la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, constatando que la misma opera conforme a los parámetros técnicos autorizados en la precitada Resolución AN No.12411-RTV de 29 de mayo de 2018;
10. Que en atención a lo expuesto, esta Autoridad Reguladora considera que la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, cumple con los parámetros técnicos autorizados, por lo que procede levantar la cura otorgada a través de la citada Resolución AN No.11583-RTV de 29 de agosto de 2017;
11. Que surtidos los trámites de Ley y, en mérito de las consideraciones expuestas, le corresponde al Administrador General, realizar los actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y atribuciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de acuerdo con lo que establece el numeral 5 del artículo 20 del citado Decreto Ley No.10 de 2006, por lo que;

RESUELVE:

PRIMERO: LEVANTAR la cura otorgada a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, para operar conforme a los parámetros técnicos autorizados, la frecuencia **90.5 MHz**, concesionada para la prestación del Servicio Público de Radio Abierta Tipo A (No.801), desde el sitio de transmisión ubicado en Cerro Santa Rita, provincia de Colón, y en consecuencia, **DEJAR SIN EFECTO** la Resolución AN No.11583-RTV de 29 de agosto de 2017.

SEGUNDO: ADVERTIR a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, que debe operar la frecuencia **90.5 MHz**, concesionada para la prestación del servicio público de Radio Abierta Tipo A (No.801), conforme a los parámetros técnicos detallados en la Autorización para Uso de Frecuencia No.19519-2, los cuales no podrán ser modificados sin la autorización previa de esta Autoridad Reguladora.

TERCERO: COMUNICAR a la concesionaria **CARIÑO ESTÉREO, S.A.**, que esta Resolución regirá a partir de su notificación y que contra la misma, podrá interponer Recurso de Reconsideración dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, el cual deberá ser presentado en las oficinas de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

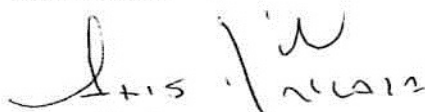
FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No.26 de 29 de enero de 1996, modificada y adicionada por el Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006; Ley No. 24 de 30 de junio de 1999; Decreto Ejecutivo No. 189 de 13 de agosto de 1999; modificado mediante Decreto Ejecutivo No. 111 de 9 de mayo de 2000; Resolución AN No.11583-RTV de 29 de agosto de 2017; y Resolución AN No.12411-RTV de 29 de mayo de 2018.

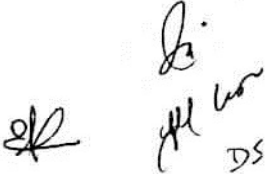
NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE,


ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General

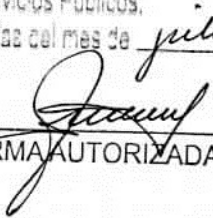
Expediente No.1362-19

En Panamá a los 17 días
del mes de JULIO de
2019 a las 12:15 PM de la PM
Notifico al Sr. ARIS DE JAZA GONZALEZ de la
Resolución que antecede.


0246-130


DS

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 23 días del mes de julio de 2019


FIRMA AUTORIZADA

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Resolución AN No. *15515* -Elec

Panamá, *12* de *agosto* de 2019

“Por la cual se aprueba la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”

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. 6002-Elec de 13 de marzo de 2013, esta Autoridad Reguladora, aprobó el Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica denominado “ Normas de Calidad del Servicio Comercial”;
5. Que mediante Resolución AN No.12744-Elec de 24 de septiembre de 2018, modificada por la Resolución AN No.13471-Elec de 28 de junio de 2019, esta Autoridad Reguladora procedió a suspender temporalmente la aplicación del numeral 1 del artículo 12, del Capítulo X.3 del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica “Normas de Calidad Servicio Comercial” aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013, hasta el **31 de diciembre de 2019**;
6. Que producto del análisis y evaluación realizada por esta Autoridad Reguladora, se preparó una propuesta de modificación a las Normas de Calidad del Servicio Comercial, para establecer una nueva clasificación de áreas y ajustar los tiempos límites establecidos a dicha clasificación;
7. Que en atención a lo indicado, según lo dispuso la Resolución AN No.13080-Elec de 28 de enero de 2019 y su modificación, del viernes 1 de febrero al miércoles 13 de marzo de 2019, todos los interesados en participar en la Consulta Pública No.001-19 Elec, tendrían disponible la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013, en la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y en la sección de Avisos, de la página Web de Internet de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos www.asep.gob.pa, así como podrían presentar sus respectivos comentarios;
8. Que dentro del periodo en que la referida propuesta se sometió a Consulta Pública, esta Autoridad Reguladora recibió comentarios de parte de los siguientes interesados:
 - Asociación de Grandes Clientes Eléctricos de Panamá
 - Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A.
 - Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A.

Resolución AN No. 15595-Elec
de 12 de agosto de 2019
Página 2 de 2

• Elektra Noreste, S.A. (ENSA)

9. Que los comentarios y observaciones recibidos, así como el análisis efectuado por esta Autoridad Reguladora se encuentran contenidas en el Anexo A de la presente Resolución, cuyo texto forma parte integral de la misma;
10. Que en atención a que la actividad de distribución de energía eléctrica es regulada y dado el interés social involucrado en la misma, ya que se trata de la prestación de un servicio público, es deber de esta Autoridad Reguladora, realizar los actos necesarios para el cumplimiento de las funciones que le asigna la Ley, por lo que;

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013, cuyo texto se encuentra en el Anexo B de la presente Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

SEGUNDO: ADVERTIR que la modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013, entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2020.

TERCERO: COMUNICAR que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, emitirá una versión unificada del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización, el cual contendrá los cambios aprobados en la presente Resolución, mismo que se publicará en la página Web de la ASEP.

CUARTO: Esta Resolución rige a partir de su publicación.

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; Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013.

PÚBLIQUESE Y CÚMPLASE,

ARMANDO FUENTES RODRÍGUEZ
Administrador General

En Panamá a los Catorce (14) días
del mes de agosto de
2019 a las 2:31 e a pm
Notifico al Sr. Cintya Carrizo
Resolución que antecede.

En Panamá a los Catorce (14) días
del mes de agosto de
2019 a las 13:33 de la tarde
Notifico al Sr. Cintya Carrizo
Resolución que antecede.

En Panamá a los 20 días
del mes de agosto de
2019 a las 2:35 de la tarde
Notifico al Sr. Santiago Díaz
Resolución que antecede.

Apoderado especial
notificado por escrito

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

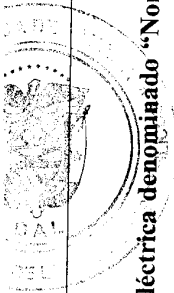
Resolución AN No. 5595 -Elec de 12 de agosto de 2019
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN		COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP																				
CAPÍTULO X.2: CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS. Artículo 11. 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 : <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> 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 .		<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	Manifiestamos 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: Que se mantenga 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. • área sub urbana: 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 a) 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. 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	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 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. Sobre la Opción “Y” para la Definición de Límites La opción del cumplimiento simultáneo de la condición de cantidad de clientes y	No manifestaron comentarios	Con respecto a los comentarios de ENSA: La solicitud de tomar la cantidad de clientes como único criterio para la clasificación de los 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 respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: Las capitales de provincia 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.
<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																								



ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de <i>Gaceta</i> de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”				
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP
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 Suburbana: 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 11, al día 15 de diciembre del año anterior. Esta información será publicada en los sitios webs de las empresas distribuidoras para uso público.	a éstos, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en todo momento, observamos que la propuesta de modificación que se nos presenta implica que: Hará necesaria realizar una cantidad de inversiones costosas adicionales a las ya programadas por parte de las empresas distribuidoras, en su afán de cumplir con indicadores, que luego deberán ser trasladadas a los usuarios finales como aumento en la tarifa. Implicará que se aumenten las penalidades que afectarían la suficiencia financiera de la empresa, ya que tal como se proponen los nuevos indicadores estos son casi de imposible cumplimiento, tomando en consideración que se trata de zonas de difícil acceso o inclusive de depende del acceso que brinde el cliente para poder cumplir con ellos.	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. 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 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		En cuanto a los comentarios relacionados 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. Sobre lo planteado por la empresa que con la nueva clasificación resultará una mayor exigencia de calidad y por lo tanto se deberán ejecutar importantes inversiones que deberían reflejarse en la tarifa, la empresa no presenta en los comentarios un estudio económico en el cual demuestre el impacto alegado. Adicionalmente, esta Autoridad Reguladora exhorta a una mejora continua en la calidad de sus servicios tanto a nivel técnico como a nivel comercial para brindar un nivel adecuado de satisfacción a los clientes. Sobre la Definición de Rural Concentrado y Rural Dispersa y al señalamiento que hacen las distribuidoras EDEMET y EDECHI de la pasa de 2,000 a 1,500 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

ANEXO A Resolución AN No. 15599 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.																																																																												
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP																																																																								
		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 aumentado – con la propuesta de la ASEP – el número de clientes de zonas rurales hacia la zona urbana. A continuación, se puede ver el efecto de la propuesta de la ASEP al utilizar solo el criterio de densidad para zonas urbanas, que produce una migración de más de 100.000 clientes de zonas rurales o semiurbanas, hacia la zona urbana, lo que representa un aumento del 38% de los clientes de la zona urbana, con una energía equivalente del 28% <table><tr><th colspan="2">CANTIDAD DE CLIENTES</th><th colspan="2">ÁREA ACTUAL</th><th colspan="2">TOTAL</th></tr><tr><th>ND</th><th>D</th><th>R</th><th>S</th><th>U</th><th></th></tr><tr><td>NUEVA</td><td>54.771</td><td>84.522</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ÁREA</td><td>23.244</td><td>69.207</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>U</td><td>5.852</td><td>87.910</td><td></td><td>101.565</td><td></td></tr><tr><td>TOTAL</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>669.425</td></tr></table> <table><tr><th colspan="2">SUMA DE ENERGÍA</th><th colspan="2">ÁREA ACTUAL</th><th colspan="2">TOTAL</th></tr><tr><th>ND</th><th>D</th><th>R</th><th>S</th><th>U</th><th></th></tr><tr><td>NUEVA</td><td>20.173</td><td>27.542</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ÁREA</td><td>3.243</td><td>8.470</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>U</td><td>1.624</td><td>28.733</td><td></td><td>151.324</td><td></td></tr><tr><td>TOTAL</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>405.129</td></tr></table>	CANTIDAD DE CLIENTES		ÁREA ACTUAL		TOTAL		ND	D	R	S	U		NUEVA	54.771	84.522				ÁREA	23.244	69.207				U	5.852	87.910		101.565		TOTAL					669.425	SUMA DE ENERGÍA		ÁREA ACTUAL		TOTAL		ND	D	R	S	U		NUEVA	20.173	27.542				ÁREA	3.243	8.470				U	1.624	28.733		151.324		TOTAL					405.129		8,000 clientes, produciendo un incremento de rango en comparación con la clasificación anterior. Con respecto a la definición del Área Rural Muy Dispersa, y a los señalamientos que EDEMET y EDECHI que hacen con relación a que el límite de 500 clientes o menor para Área Rural muy dispersa, solo representaría el 2% de la energía entregada por ellas; y, que claramente, el buen objetivo de incluir esta nueva área se ve atenuado por el bajo límite que se fija para esta área, esta Autoridad Reguladora considera que en las zonas rurales es natural que tengan una representación baja en energía debido al tipo de perfil de clientes que comprenden estas áreas. 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. Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.
CANTIDAD DE CLIENTES		ÁREA ACTUAL		TOTAL																																																																								
ND	D	R	S	U																																																																								
NUEVA	54.771	84.522																																																																										
ÁREA	23.244	69.207																																																																										
U	5.852	87.910		101.565																																																																								
TOTAL					669.425																																																																							
SUMA DE ENERGÍA		ÁREA ACTUAL		TOTAL																																																																								
ND	D	R	S	U																																																																								
NUEVA	20.173	27.542																																																																										
ÁREA	3.243	8.470																																																																										
U	1.624	28.733		151.324																																																																								
TOTAL					405.129																																																																							

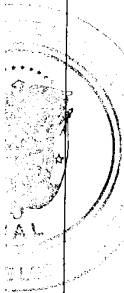


ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de Agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.																																																																																																																			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP																																																																																																															
		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: <table><tr><th colspan="2">SUMA DE ENERGÍA</th><th colspan="4">ÁREA ACTUAL</th><th>TOTAL</th></tr><tr><th>IND</th><th>D</th><th>R</th><th>S</th><th>U</th><th></th><th></th></tr><tr><td>NUEVA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>2%</td></tr><tr><td>ÁREA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>6%</td></tr><tr><td>U</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>6%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>12%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>15%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>37%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>55%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100%</td></tr></table> • 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: 1. La energía en el Área Urbana sube de 37% a 65%. 2. La energía en las áreas rurales baja de 30% a 20% 3. 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 colspan="2">CANTIDAD DE CLIENTES</th><th colspan="4">ÁREA ACTUAL</th><th>TOTAL</th></tr><tr><th>IND</th><th>D</th><th>R</th><th>S</th><th>U</th><th></th><th></th></tr><tr><td>NUEVA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>14%</td></tr><tr><td>ÁREA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>13%</td></tr><tr><td>U</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>9%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>36%</td></tr></table> En conclusión, todos los cambios en la	SUMA DE ENERGÍA		ÁREA ACTUAL				TOTAL	IND	D	R	S	U			NUEVA						2%	ÁREA						6%	U						6%	TOTAL						12%							15%							37%							55%							100%	CANTIDAD DE CLIENTES		ÁREA ACTUAL				TOTAL	IND	D	R	S	U			NUEVA						14%	ÁREA						13%	U						9%	TOTAL						36%	
SUMA DE ENERGÍA		ÁREA ACTUAL				TOTAL																																																																																																													
IND	D	R	S	U																																																																																																															
NUEVA						2%																																																																																																													
ÁREA						6%																																																																																																													
U						6%																																																																																																													
TOTAL						12%																																																																																																													
						15%																																																																																																													
						37%																																																																																																													
						55%																																																																																																													
						100%																																																																																																													
CANTIDAD DE CLIENTES		ÁREA ACTUAL				TOTAL																																																																																																													
IND	D	R	S	U																																																																																																															
NUEVA						14%																																																																																																													
ÁREA						13%																																																																																																													
U						9%																																																																																																													
TOTAL						36%																																																																																																													

ANEXO A			
Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019			
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.			
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL
ANÁLISIS ASEP			
		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 propuesta 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 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 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.	



ANEXO A Resolución AN No. 15995 -Elec de 12 de Gaceta de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.																
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP												
SECCIÓN X.3.1 REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN INDIVIDUAL. Artículo 13 Límite Admisible Independientemente de las exigencias definidas en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, en los casos en que un cliente sufra una interrupción prolongada, la empresa distribuidora deberá reponer el suministro en los tiempos indicados a continuación: <table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>4 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td>4 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>6 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>10 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>12 – HORAS</td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)	Área Urbana	4 – HORAS	Área Sub urbana	4 – HORAS	Área Rural Concentrada	6 – HORAS	Área Rural Dispersa	10 – HORAS	Área Rural Muy Dispersa	12 – HORAS	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)															
Área Urbana	4 – HORAS															
Área Sub urbana	4 – HORAS															
Área Rural Concentrada	6 – HORAS															
Área Rural Dispersa	10 – HORAS															
Área Rural Muy Dispersa	12 – HORAS															
Artículo 14 Compensación a los Clientes. En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	El objetivo de esta normativa es garantizar una buena calidad de servicio a todos los usuarios, siendo así, las penalizaciones deben tener un impacto al proveedor en caso de que no se	Con respecto a los comentarios de AGRANDEL: En cuanto a la evaluación solicitada desde el punto de vista del usuario, la ASEP ha realizado los análisis pertinentes en base a un histórico de												



ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP
empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 1% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 0.02% por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 2% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.			cumplan los criterios definidos en la norma para que se realicen las inversiones de manera oportuna. Nos llama la atención que en este artículo se propone reducir una compensación al usuario: • de 10% a 1% del promedio de las últimas tres (3) facturas • de un 5% a 0.02% por cada 4 horas adicionales al tiempo de reposición de suministro normado • la compensación no excederá de un 50% a un 2% del promedio de las últimas tres (3) facturas La modificación presentada representa un cambio significativo en la remuneración a los usuarios y la misma, carece de sustento técnico. Es por ello, que le solicitamos a la ASEP realizar una evaluación desde el punto de vista de los usuarios, donde se verifica si esta compensación realmente resarce los daños ocasionados por la interrupción del servicio y promueve las inversiones oportunas de parte del distribuidor.	reducciones tarifarias correspondientes al indicador de Reposición después de una interrupción individual. Como referencia, los montos de la compensación para este indicador representan en algunos casos una proporción de hasta cuatro veces lo resultante de las reducciones tarifarias de las Normas de Calidad del Servicio Técnico. Es importante hacer mención que las compensaciones por los incumplimientos en el tiempo de reposición de las interrupciones o la frecuencia de las mismas también deben hacerse a todos los clientes afectados, independientemente los mismos han hecho o no un reporte a la empresa distribuidora. Por otro lado, cabe destacar que los incumplimientos durante un periodo anual en los niveles de calidad relacionados con la cantidad y duración de las interrupciones son penalizados por las Normas de Calidad del Servicio Técnico. Por medio de la evaluación de estas normas, los clientes afectados podrán también ser compensados mediante créditos en su facturación. Por otro lado, el primer indicador de las Normas de Calidad del Servicio Comercial penaliza los incumplimientos relacionados con la duración de las interrupciones de manera individual mensualmente, mas no en un periodo anual. En base a lo anterior, recalcamos que es a través del conjunto de normas de calidad



ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019
Calidad del Servicio Comercial”, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRADEL	ANÁLISIS ASEP
SECCIÓN X.3. 2 CONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y DEL MEDIDOR Artículo 15 Límite Admisible El tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir de que el cliente solicite el servicio, siempre y cuando la conexión no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución, se indica a continuación:	No compartimos la propuesta de modificación que se presenta, en donde el tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir que el cliente solicite el servicio, siempre y cuando la conexión no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución, se establece para el área rural dispersa en 7 días hábiles, cuando ha venido siendo 10 días hábiles y para el área rural muy dispersa en 10 días hábiles, cuando debe ser mayor, tomando en cuenta que se trata de la atención de clientes que están ubicados en zonas geográficas muy apartadas sin adecuada	Se añade una nueva clasificación de área: "Área Rural Muy Dispersa" y se le otorga el plazo de 48 horas que es el que tiene en la norma vigente el Área Rural Dispersa y adicionalmente, en la propuesta de la nueva norma se baja el plazo para el Área Rural Dispersa a 7 días desde los 10 días que tiene en la vigente. La propuesta no considera la mayor dificultad de gestión de las áreas rurales muy dispersas, la considera igual ya que en la norma actual estas Áreas Rurales Muy Dispersas se clasificaban en la Áreas Rurales Dispersas,	No manifestaron comentarios	contenidas en el Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica que se busca resarcir con créditos a favor de los clientes por incumplimientos específicos en las mismas. Con respecto a que se desea verificar si esta compensación promueve las inversiones oportunas por parte del distribuidor, nos remitimos a los niveles de calidad globales; ya que son a través de estas penalizaciones que la empresa distribuidora deberá acumular en un fondo para inversiones de las redes eléctricas. En este sentido, los montos de compensación comprendidos en el Artículo 38 no han sido propuestos para modificar en esta consulta pública, lo cual no causa impacto alguno en cuanto a los montos de inversión a la red. Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19. Con respecto a los comentarios de ENSA: Con relación a los comentarios de que el tiempo para la conexión del servicio eléctrico y el medidor para el área rural dispersa ha venido siendo 10 días hábiles en lugar de 7 días hábiles, esta Autoridad exhorta a las empresas distribuidoras a la mejora de los tiempos de respuesta en los servicios ofrecido a sus clientes. Cabe destacar que se reconoce que existen clientes ubicados en zonas geográficas muy

ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.					
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN		COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA	infraestructura vial, 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, siendo muchas veces uno solo por semana. La ASEP debe considerar que la propuesta que presenta es de imposible cumplimiento y en tal sentido, la propuesta que presenta ENSA es completamente razonable. En este sentido, la propuesta que hace ENSA es la siguiente: Área Rural Dispersa: 10 días hábiles Área Rural Muy Dispersa: 12 días hábiles.	a pesar de que la densidad de clientes es la menor y la dispersión la mayor de las consideradas. - Por otro lado la propuesta se vuelve más restrictiva en plazo para las Áreas Rurales Dispersas, de 10 días a 7 días, lo que no es coherente con el nuevo criterio de clasificación dónde la densidad de clientes es menor y dispersión de clientes es mayor (< a 1.500 clientes) que en la actual norma (<2.000 clientes), por lo que las dificultades de cumplir con los plazos serán mayores. - Por lo que se propone que los plazos para Área Rural Dispersa sea de 12 días y para el Área Rural Muy Dispersa sea de 14 días.		apartadas y sin la adecuada infraestructura vial, por lo que es justamente bajo ese espíritu que se propone incorporar la clasificación Área Rural Muy Dispersa. No obstante, esta Autoridad Reguladora considera que los plazos propuestos son los pertinentes, aun así tomando en consideración la frecuencia de vuelos comerciales expuestos, los cuales a pesar que no son muy periódicos permiten, indiferentemente, a la distribuidora estar dentro del plazo propuesto. Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: Con relación a los comentarios de que el tiempo para la conexión del servicio eléctrico y el medidor se vuelve más restrictivo para el área rural dispersa, esta Autoridad exhorta a las empresas distribuidoras a la mejora de los tiempos de respuesta en los servicios ofrecido a sus clientes. Cabe destacar que se reconoce que la densidad de los clientes de las áreas rurales es menor en comparación a las áreas urbanas. Adicionalmente, recalcamos que como bien lo estipula la norma, se toma en consideración únicamente aquellos casos en donde el cliente no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución. Por lo tanto, el plazo de siete (7) días para el Área Dispersa y diez (10) días para el Área Muy Dispersa son considerados como
Área Urbana	3 – DÍAS HÁBILES				
Área Sub urbana	4 – DÍAS HÁBILES				
Área Rural Concentrada	5 – DÍAS HÁBILES				
Área Rural Dispersa	7 – DÍAS HÁBILES				
Área Rural Muy Dispersa	10 – DÍAS HÁBILES				

ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.																
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP												
SECCIÓN X.3.3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO Artículo 17 Límite Admisible El tiempo para que la empresa distribuidora restablezca el servicio cuando este haya sido suspendido por falta de pago, a partir que el cliente haya cancelado su deuda, se indica a continuación: <table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>12 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td>16 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>24 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>36 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>48 – HORAS</td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA	Área Urbana	12 – HORAS	Área Sub urbana	16 – HORAS	Área Rural Concentrada	24 – HORAS	Área Rural Dispersa	36 – HORAS	Área Rural Muy Dispersa	48 – HORAS	En este caso en particular, la ASEP propone reducir de forma significativa los plazos vigentes, lo cual resultará imposible de cumplir debido a: 1. Aspectos de seguridad. De acuerdo con la propuesta de la ASEP, el tiempo de reconexión se reduce a tan solo 12 horas para las áreas urbanas y 16 horas para las áreas suburbanas. Para una mejor ilustración, citamos el ejemplo de un restablecimiento del servicio que tenga que llevarse a cabo en 12 horas; si consideramos que el cliente paga a las 5:00 p.m. se tendría hasta las 5:00 a.m. para realizar dicho restablecimiento, lo cual implicaría para la empresa distribuidora incumplimientos de manera forzada ante los tiempos propuestos. Es importante destacar que el 85% de las reconexiones son realizadas en las áreas Urbanas y Suburbanas ; por lo que, para poder cumplir con los plazos propuestos por la ASEP, se requiere que un alto porcentaje de nuestra operación sea ejecutado en horarios nocturnos, la cual se verá obstaculizada por los altos niveles de inseguridad que existen en diferentes sectores de nuestra concesión y que forman parte de la clasificación de estas áreas urbanas o suburbanas, tales como Barrio	SECCIÓN X.3.3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO En el área urbana, consideramos que se debe mantener los tiempos actuales dado que lo contrario tendríamos que trabajar 24/7 ya que los tiempos de reconexión fueron reducidos para el área urbano de 24 horas a 12 horas esto daría como ejemplo si un cliente fue cortado a las 12:00 m.d. y realiza el pago enseguida, tenemos hasta las 12:00 de la media noche. para realizar la reconexión y esto no es racional, ni eficiente, ni seguro. <u>Es preciso ser conscientes que esta causal está directamente relacionada con un cliente que, por más de 60 días, no pagó por el servicio de distribución de energía eléctrica. Esto implica que la distribuidora financió el costo de la energía y pagó a los generadores por la misma, aún cuando fue utilizada por el cliente. Debe haber un balance, pues por estos primeros 60 días, no se le cobra intereses a los clientes y, como mínimo, se debe garantizar la distribuidora que tenga una operativa que le permita programar las reconexiones en un</u>		tiempos prudentes indiferentemente de los puntos planteados por la empresa distribuidora. Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19. Con respecto a los comentarios de ENSA: Al tomar en consideración los obstáculos relacionados con la seguridad y a la accesibilidad esta Autoridad Reguladora estima preciso mantener los plazos vigentes en lugar de los propuestos. No obstante, para el Área Rural Muy Dispersa el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago deberá realizarse dentro de las 48 horas. Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: Al tomar en consideración los riesgos en la seguridad y las limitaciones en la accesibilidad, esta Autoridad Reguladora estima preciso mantener los plazos vigentes. No obstante, para el Área Rural Muy Dispersa el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago deberá realizarse dentro de las 48 horas. Con respecto a la propuesta de asignar a las Areas Rurales Muy Dispersas un plazo de setenta y dos horas (72 h), consideramos que el tiempo solicitado es excesivo, incluso contemplando los
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA															
Área Urbana	12 – HORAS															
Área Sub urbana	16 – HORAS															
Área Rural Concentrada	24 – HORAS															
Área Rural Dispersa	36 – HORAS															
Área Rural Muy Dispersa	48 – HORAS															

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de Agosto de 2019
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP												
	Norte, Barrio Sur, La Playita, Arco Iris, Nuevo Colon, Villa del Caribe o La Feria en Colon; y San Joaquín, Nueva Libia, Tierra Prometida o Las Garzas en Panamá, por mencionar algunos; sectores estos que en ocasiones ni siquiera los policías quieren acompañar a nuestros técnicos, aun cuando se traten de acciones diurnas. Aunado a lo anterior, está el hecho de que el 52% de las reconexiones son realizadas en el cuadro de medidor, la cual requiere tener acceso a las instalaciones de los clientes comerciales o residencias para poder hacerlas efectivas. En esa línea, nuestros Clientes Comerciales, en su gran mayoría tienen horarios diurnos de trabajo por lo que resultará imposible tener el acceso a la medición durante la noche. Mientras que los Clientes residenciales, por simples medidas de seguridad y protección familiar, impedirán el acceso a personas desconocidas, por muy identificados que estén nuestros técnicos. 2. Accesibilidad en áreas rurales: En su propuesta, la ASEP reduce los plazos de reconexión entre un 33% (rural concentrado) y un 25% (rural disperso), sin tomar en cuenta que para dichas áreas existen fuertes limitaciones de accesibilidad que escapan a nuestro alcance por no contar con una adecuada infraestructura vial, y que 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) o con limitaciones en la frecuencia de vuelos comerciales o	<u>periodo razonable ajustado a horarios que no afecten la seguridad de sus trabajadores ni de su personal comercial.</u> Se añade una nueva clasificación de área: "Área Rural Muy Dispersa" y se le otorga el plazo de 10 días hábiles que es el que tiene en la norma vigente el Área Rural Dispersa y adicionalmente, en la propuesta de la nueva norma se baja el plazo de reconexión para el resto de áreas: - La propuesta no considera la mayor dificultad de gestión de las áreas rurales muy dispersas, la considera igual ya que en la norma actual estas Áreas Rurales Muy Dispersas se clasificaban en la Áreas Rurales Dispersas, a pesar de que la densidad de clientes es la menor y la dispersión la mayor de las consideradas. - Por otro lado y como fuera indicado ut supra, la propuesta se vuelve más restrictiva en plazos para las áreas Urbana y Suburbana con plazos inferiores a las 24 hs. incumplibles para todos aquellos casos en que el pago se produzca en un plazo en que se obligue a trabajar en horas nocturnas y de madrugada lo cual es inviable por la nocturnidad, riesgos de seguridad e impedimentos de acceso (por ejemplo: un cliente suspendido por impago, al que la regulación le otorgó un plazo de 60 días para pagar por una energía que la distribuidora ya pagó y que ha incumplido con su obligación, por lo		aspectos planteados por la empresa distribuidora. Conclusiones finales: En base a las consideraciones expuestas anteriormente, la modificación queda de la siguiente manera: SECCIÓN X.3. 3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO Artículo 17 Límite Admisible El tiempo para que la empresa distribuidora restablezca el servicio cuando este haya sido suspendido por falta de pago, a partir que el cliente haya cancelado su deuda, se indica a continuación: <table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>24 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td>24 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>36 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>48 – HORAS</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>48 – HORAS</td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA	Área Urbana	24 – HORAS	Área Sub urbana	24 – HORAS	Área Rural Concentrada	36 – HORAS	Área Rural Dispersa	48 – HORAS	Área Rural Muy Dispersa	48 – HORAS
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA															
Área Urbana	24 – HORAS															
Área Sub urbana	24 – HORAS															
Área Rural Concentrada	36 – HORAS															
Área Rural Dispersa	48 – HORAS															
Área Rural Muy Dispersa	48 – HORAS															

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP																																							
	transportes marítimos cada 2 o 3 días, siendo muchas veces uno solo por semana. Basados en lo anterior, solicitamos a la ASEP mantener los plazos vigentes. Las modificaciones deben responder a escenarios de posible cumplimiento, pues de lo contrario, claramente se llevará a la empresa a caer en incumplimientos que tengan como causa hechos que escapan de su total control. Actualmente con los tiempos establecidos nuestras penalizaciones por reconexiones tardías ascienden alrededor de \$6,000 por mes. Si se disminuyen las horas de reconexión estaríamos pagando por mes aproximadamente \$50,000 dólares en penalizaciones por reconexión tardía lo que serían \$600,000 al año. A continuación, le presentamos una simulación de reconexiones tardías para los últimos 3 meses del año 2018 en donde se ve claramente que la disminución de los tiempos aumentaría las penalizaciones asociadas, las cuales están influenciadas por factores fuera del control de las Empresas de Distribución. Tabla 1 Simulación con los tiempos de reconexión vigentes <table><tr><th>Densidad</th><th>Reconexiones en tiempo</th><th>Reconexiones tardías</th><th>Penalización Limite antes</th><th>Total avisos de reconexiones</th></tr><tr><td>ÁREA RURAL</td><td>1983</td><td>116</td><td>B/1.657.17</td><td>2099</td></tr><tr><td>CONCENTRADA</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ÁREA RURAL</td><td>1110</td><td>71</td><td>B/1.305.08</td><td>1181</td></tr><tr><td>DISPERSA</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ÁREA SUB URBANA</td><td>6984</td><td>470</td><td>B/7.823.37</td><td>7454</td></tr><tr><td>ÁREA URBANA</td><td>15323</td><td>1285</td><td>B/15.256.35</td><td>16608</td></tr><tr><td>Total general</td><td>25400</td><td>1942</td><td>B/26.041.97</td><td>27942</td></tr></table>	Densidad	Reconexiones en tiempo	Reconexiones tardías	Penalización Limite antes	Total avisos de reconexiones	ÁREA RURAL	1983	116	B/1.657.17	2099	CONCENTRADA					ÁREA RURAL	1110	71	B/1.305.08	1181	DISPERSA					ÁREA SUB URBANA	6984	470	B/7.823.37	7454	ÁREA URBANA	15323	1285	B/15.256.35	16608	Total general	25400	1942	B/26.041.97	27942	que la distribuidora tras la gestión, aviso y recordatorio de la deuda reiterado se vió obligada a suspenderle el servicio, realiza el pago a las 17:00 hs el plazo de reconexión es hasta las 5:00 hs de la madrugada por lo que obliga a la distribuidora para cumplir a realizarlo en 2 horas porque más allá de ese horario sería imposible de ejecutar y eso en un área no considerada zona roja). Adicionalmente para las Áreas Rurales Concentrada y Dispersa, se reducen los plazos, lo que no es coherente con el nuevo criterio de clasificación dónde la densidad de clientes es menor y la dispersión de clientes es mayor que en la actual norma, por lo que las dificultades de cumplir con los plazos serán mayores, no habiendo cambiado las condiciones geográficas, de infraestructuras, vialidad, movilidad, etc para suponer que esos cambios aportarán mayor agilidad a los desplazamientos o superarán las dificultades actuales que llevaron a fijar los plazos de la actual normativa. No parece por lo tanto razonable que se establezcan mayores exigencias a la distribuidora que supondrán mayores costes operativos (disponibilidad de mayores brigadas de trabajo, mayores costes laborales por tiempos extras y mayores volúmenes de mecanismos de gestión) para agilizar la reconexión de clientes que han incumplido con sus obligaciones y que al final dichos	
Densidad	Reconexiones en tiempo	Reconexiones tardías	Penalización Limite antes	Total avisos de reconexiones																																							
ÁREA RURAL	1983	116	B/1.657.17	2099																																							
CONCENTRADA																																											
ÁREA RURAL	1110	71	B/1.305.08	1181																																							
DISPERSA																																											
ÁREA SUB URBANA	6984	470	B/7.823.37	7454																																							
ÁREA URBANA	15323	1285	B/15.256.35	16608																																							
Total general	25400	1942	B/26.041.97	27942																																							

que la distribuidora tras la gestión, aviso y recordatorio de la deuda reiterado se vió obligada a suspenderle el servicio, realiza el pago a las 17:00 hs el plazo de reconexión es hasta las 5:00 hs de la madrugada por lo que obliga a la distribuidora para cumplir a realizarlo en 2 horas porque más allá de ese horario sería imposible de ejecutar y eso en un área no considerada zona roja).

- Adicionalmente para las Áreas Rurales Concentrada y Dispersa, se reducen los plazos, lo que no es coherente con el nuevo criterio de clasificación dónde la densidad de clientes es menor y dispersión de clientes es mayor que en la actual norma, por lo que las dificultades de cumplir con los plazos serán mayores, no habiendo cambiado las condiciones geográficas, de infraestructuras, vialidad, movilidad, etc para suponer que esos cambios aportarán mayor agilidad a los desplazamientos o superarán las dificultades actuales que llevaron a fijar los plazos de la actual normativa.
- No parece por lo tanto razonable que se establezcan mayores exigencias a la distribuidora que supondrán mayores costes operativos (disponibilidad de mayores brigadas de trabajo, mayores costes laborales por tiempos extras y mayores volúmenes de mecanismos de gestión) para agilizar la reconexión de clientes que han incumplido con sus obligaciones y que al final dichos

ANEXO A

Resolución AN No. 5595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP																																													
SECCIÓN X.3. 4 ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN Artículo 19 Límite admisible En aquellos casos donde la empresa distribuidora tenga que estimar la facturación de un cliente, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor, no podrá emitir facturas estimadas por estas causas a un mismo cliente, durante 12 meses consecutivos, en un número mayor al indicado a continuación: <table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN 12 MESES</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>2 facturas</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td>2 facturas</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>3 facturas</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>3 facturas</td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN 12 MESES	Área Urbana	2 facturas	Área Sub urbana	2 facturas	Área Rural Concentrada	3 facturas	Área Rural Dispersa	3 facturas	Tabla 2. Simulación con los tiempos de reconexión propuestos por ASEP <table><tr><th>Densidad</th><th>Reconexiones en tiempo</th><th>Reconexiones tardías</th><th>Penalización Límite Propuesto</th><th>Total avisos de reconexiones</th></tr><tr><td>AREA URBANA</td><td>9198</td><td>6703</td><td>B/112.677,12</td><td>15901</td></tr><tr><td>AREA SUB URBANA</td><td>4912</td><td>3129</td><td>B/39.154,55</td><td>8041</td></tr><tr><td>AREA RURAL CONCENTRADA</td><td>1857</td><td>359</td><td>B/3.819,20</td><td>2216</td></tr><tr><td>AREA RURAL DISPERSA</td><td>748</td><td>55</td><td>B/748,49</td><td>803</td></tr><tr><td>AREA RURAL MUY DISPERSA</td><td>339</td><td>42</td><td>B/924,73</td><td>381</td></tr><tr><td>Total general</td><td>17054</td><td>10288</td><td>B/157.324,09</td><td>27342</td></tr></table>	Densidad	Reconexiones en tiempo	Reconexiones tardías	Penalización Límite Propuesto	Total avisos de reconexiones	AREA URBANA	9198	6703	B/112.677,12	15901	AREA SUB URBANA	4912	3129	B/39.154,55	8041	AREA RURAL CONCENTRADA	1857	359	B/3.819,20	2216	AREA RURAL DISPERSA	748	55	B/748,49	803	AREA RURAL MUY DISPERSA	339	42	B/924,73	381	Total general	17054	10288	B/157.324,09	27342	costes sean soportados por el resto de clientes que cumplen a cabalidad con sus obligaciones. Por lo que se propone mantener los plazos de la norma actual para las Áreas Rurales Muy Dispersas que el plazo sea de 72 hs.	No manifestaron comentarios	Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.
	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN 12 MESES																																															
	Área Urbana	2 facturas																																															
	Área Sub urbana	2 facturas																																															
	Área Rural Concentrada	3 facturas																																															
	Área Rural Dispersa	3 facturas																																															
	Densidad	Reconexiones en tiempo	Reconexiones tardías	Penalización Límite Propuesto	Total avisos de reconexiones																																												
	AREA URBANA	9198	6703	B/112.677,12	15901																																												
	AREA SUB URBANA	4912	3129	B/39.154,55	8041																																												
	AREA RURAL CONCENTRADA	1857	359	B/3.819,20	2216																																												
AREA RURAL DISPERSA	748	55	B/748,49	803																																													
AREA RURAL MUY DISPERSA	339	42	B/924,73	381																																													
Total general	17054	10288	B/157.324,09	27342																																													

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

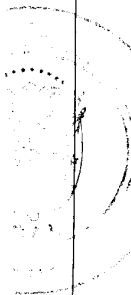
ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.					COMENTARIOS ENSA		COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI		COMENTARIOS DE AGRANDEL		ANÁLISIS ASEP	
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN												
Área Rural Muy Dispersa		3 facturas										
SECCIÓN X.3. 5 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES EN LA FACTURACIÓN		No manifestaron comentarios			No manifestaron comentarios			No manifestaron comentarios				
Artículo 21 Límite Admisible								Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.				
El tiempo de respuesta para atender las reclamaciones de los clientes acerca de los cargos en la facturación y pagos de la misma, contado a partir de ser recibidas por la empresa distribuidora, se indican a continuación:												
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA		TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA										
Área Urbana		Solución del reclamo dentro de 15 días										
Área Sub urbana		calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación.										
Área Rural Concentrada		Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días										
Área Rural Dispersa		calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente.										
Área Rural Muy Dispersa												

Pág. 14 de 33

ANEXO A Resolución AN No. 15995 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.													
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN		COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP								
SECCIÓN X.3.6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS Artículo 23 Límite admisible La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de un crédito a favor de los clientes por incumplimiento.		Dados los avances en la tecnología, aquellos como las redes sociales, aplicaciones sobre internet (Facebook, Twitter, WhatsApp), mensajería instantánea móvil (SMS), deben ser incluidos entre los canales que utilicen las empresas para notificar o dar aviso a sus clientes, por tratarse de tecnologías que están disponibles en muchas de estas áreas, inclusive en las rurales de difícil acceso, considerando que el Gobierno Nacional se ha interesado por expandir una Red de Internet en los lugares de difícil acceso, precisamente para lograr el cierre de la brecha que existe en materia digital. Estos canales también deben reconocerse y promoverse incluso, como parte de ese esfuerzo que se quiere lograr como país de dar un salto rápido hacia el desarrollo. La propuesta de ENSA es que deba indicarse así: SECCIÓN X.3.6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS. Artículo 23 Límite admisible La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de un crédito a favor de los clientes por incumplimiento.	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	Con respecto a los comentarios de ENSA: En cuanto a la propuesta de incluir como canales de comunicación las redes sociales y aplicaciones de internet, reconocemos que en la actualidad existen diversas opciones o métodos para realizar anuncios, los cuales van desde los medios tradicionales, como la prensa, a los nuevos y originales, tal como se mencionó en la Resolución AN No.12603-telco de 8 de agosto de 2018. Cabe destacar que en dicha resolución, la viabilidad de eliminar del texto propuesto el uso de diarios de cobertura nacional (periódicos) está enmarcada tomando en consideración la información relacionada con la publicación de las áreas de cobertura de las empresas de telecomunicaciones. Adicionalmente, es importante reconocer que la prensa posee la ventaja de sobrepasar las barreras de acceso a la tecnología y llegar a los clientes para que tomen las previsiones necesarias por las interrupciones programadas del suministro eléctrico independientemente si los mismos poseen alguna suscripción en plataformas digitales. Por otro lado, no se ha presentado en los comentarios un estudio que indique que existe un impacto más significativo a través de las plataformas digitales, a pesar que las								
<table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>NOTIFICACIÓN</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td rowspan="5">5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td></tr></table>		CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	NOTIFICACIÓN	Área Urbana	5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.	Área Sub urbana	Área Rural Concentrada	Área Rural Dispersa	Área Rural Muy Dispersa				
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	NOTIFICACIÓN												
Área Urbana	5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.												
Área Sub urbana													
Área Rural Concentrada													
Área Rural Dispersa													
Área Rural Muy Dispersa													

ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.																
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP												
	<table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL AREA</th><th>NOTIFICACIÓN</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>5 días antes,</td></tr><tr><td>Área Sub Urbana</td><td>mediante publicación</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>en página web de la distribuidora,</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>teléfono, correo electrónico, radio, mensajes SMS, mensajería instantánea a través de aplicaciones (por ejemplo, WhatsApp) y otras plataformas tecnológicas disponibles (redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y otros canales o plataformas tecnológicas que la empresa distribuidora pueda poner a disposición de sus clientes)</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td></td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL AREA	NOTIFICACIÓN	Área Urbana	5 días antes,	Área Sub Urbana	mediante publicación	Área Rural Concentrada	en página web de la distribuidora,	Área Rural Dispersa	teléfono, correo electrónico, radio, mensajes SMS, mensajería instantánea a través de aplicaciones (por ejemplo, WhatsApp) y otras plataformas tecnológicas disponibles (redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y otros canales o plataformas tecnológicas que la empresa distribuidora pueda poner a disposición de sus clientes)	Área Rural Muy Dispersa				mismas son normalmente menos predominantes en las áreas rurales. En este sentido, esta Autoridad exhorta a la empresa distribuidora a realizar un estudio para medir el impacto de otros medios como cintillos de comunicación en noticieros e incluso las plataformas digitales, de modo que se analice si los mismos efectivamente pueden reemplazar a la presa, por lo cual la presentación de una propuesta formal con resultados de costo-beneficio es sugerida. No obstante, tomando en cuenta lo expuesto por la empresa distribuidora, se ha considerado añadir la opción de la utilización de la radio como medio de comunicación para las zonas rurales, en las cuales los niveles se analfabetismo presentan mayor concentración. Conclusiones finales: En base a lo anterior, esta Autoridad Reguladora considera razonable adicionar las plataformas tecnológicas como nuevas alternativas de comunicación; no obstante la opción de la prensa debe ser de igual forma mantenida. De este modo, la modificación queda de la siguiente manera: SECCIÓN X.3. 6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS
CLASIFICACIÓN DEL AREA	NOTIFICACIÓN															
Área Urbana	5 días antes,															
Área Sub Urbana	mediante publicación															
Área Rural Concentrada	en página web de la distribuidora,															
Área Rural Dispersa	teléfono, correo electrónico, radio, mensajes SMS, mensajería instantánea a través de aplicaciones (por ejemplo, WhatsApp) y otras plataformas tecnológicas disponibles (redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y otros canales o plataformas tecnológicas que la empresa distribuidora pueda poner a disposición de sus clientes)															
Área Rural Muy Dispersa																
	La propuesta de ENSA para que se elimine como canal de comunicación la opción de PRENSA obedece a diversos motivos, entre ellos, el que en la actualidad, los periódicos no constituyen un medio de comunicación efectiva, dada la penetración que ha tenido entre los habitantes el uso de redes sociales, páginas web y otro tipo de forma de mensajería ha tomado fuerza por el acceso que se ha logrado a través de equipos móviles y el acceso a la Red															

ANEXO A																	
Resolución AN No. <u>15595</u> -Elec de <u>12</u> de <u>agosto</u> de 2019																	
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.																	
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP													
	Mundial del Internet. Hoy en día esta situación ha cambiado drásticamente, y es evidente como implícitamente las ventas y penetración de los diarios de circulación ha bajado frente al surgimiento de otros canales tecnológicos y digitales; además que, representa para las empresas un gasto económico totalmente innecesario e ineficiente. Cabe agregar que nuestra propuesta también encuentra su fundamento en un acto administrativo previo de su Autoridad, refiriéndonos a la Resolución AN No.12603-telco de 8 de agosto de 2018, que resolvió la propuesta de modificación de la Resolución JD -4007 de 17 de junio de 2003, que establecía la obligación a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica que iniciaron operaciones comerciales después del 2 de enero de 2003, de informar al público en general, mediante anuncio publicado en dos diarios de circulación nacional por tres (3) días consecutivos una vez al mes, el o los barrios y/o lugares poblados en los cuales está brindando el servicio de Telecomunicación Básica Local. En los comentarios de su Autoridad que anteceden su decisión reconoció que en la actualidad existen diversas opciones o métodos para anunciar un servicio, que van desde los medios tradicionales, a los nuevos y originales, como las redes sociales, páginas web, etc., que pueden ser utilizados por los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local (No.101), para hacer llegar a sus clientes y/o usuarios o al público en general la información del servicio que brindan. De igual manera reconoció que las empresas utilizan diferentes medios para posicionar sus			Artículo 23 Límite admisible La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de un crédito a favor de los clientes por incumplimiento. <table><tr><th colspan="2">CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>NOTIFICACIÓN</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td rowspan="2"></td><td>Notificar 5 días antes de la interrupción, mediante prensa de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td></td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td rowspan="2"></td><td>Notificar 5 días antes de la interrupción, mediante prensa o</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td></td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA		NOTIFICACIÓN	Área Urbana		Notificar 5 días antes de la interrupción, mediante prensa de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.	Área Sub urbana		Área Rural Concentrada		Notificar 5 días antes de la interrupción, mediante prensa o	Área Rural Dispersa	
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA		NOTIFICACIÓN															
Área Urbana		Notificar 5 días antes de la interrupción, mediante prensa de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.															
Área Sub urbana																	
Área Rural Concentrada		Notificar 5 días antes de la interrupción, mediante prensa o															
Área Rural Dispersa																	



ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.						
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP		
	productos y servicios, y que las redes se han convertido en herramientas poderosas, versátiles y gratuitas, al igual que las páginas web, las cuales pueden ser consultadas por el cliente y/o usuario o el público en general en cualquier momento. Como resultado de todo el análisis técnico, jurídico y económico correspondiente la Autoridad decidió ELIMINAR del texto vigente y también en la propuesta lo referente a la publicación en periódicos y estableció viable que la comunicación a los clientes se diera a través de las redes sociales, y en la página de presencia de internet, estableciendo presentar por estos cumplimientos junto a Declaraciones Juradas relacionadas al cumplimiento de las publicaciones por estos nuevos canales.			<table><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>radio de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.</td></tr></table>	Área Rural Muy Dispersa	radio de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.
Área Rural Muy Dispersa	radio de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.					
SECCIÓN X.3. 7 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES CON EL NIVEL DE TENSIÓN SUMINISTRADO Artículo 25 Tratamiento de la Reclamación En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el nivel de tensión suministrado, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema en un plazo no superior al indicado en la tabla adjunta.	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.		

ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de Agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013” .				
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP
De no ser posible la solución del inconveniente dentro de un plazo de 5 días calendario después de efectuada la visita al sitio, se deberá realizar una medición del Nivel de Tensión de al menos 48 horas en los días en que se manifiesta el problema, a efectos de cuantificar el grado de apartamiento a los límites admisibles. Si como resultado de la medición realizada se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles para la etapa correspondiente, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Técnico hasta que el inconveniente haya sido solucionado. Independientemente de esta compensación, la empresa distribuidora deberá dar respuesta al cliente afectado por escrito, acerca de las acciones que realizará a fin de dar solución al inconveniente y la fecha en que se encontrará normalizado en los plazos indicados en la tabla adjunta. En caso de no dar cumplimiento a lo establecido, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, a través de un crédito a favor del cliente en la facturación del mismo.				

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA
------------------------	---------------------

ANEXO A Resolución AN No. 15995 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.				
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN		COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL
DEL DISTRIBUIDOR (Después de recibida la reclamación)				
Área Urbana	Visita al sitio dentro de 4 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.			
Área Sub urbana	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.			
Área Rural Concentrada	Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.			
Área Rural Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.			
Área Rural Muy Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.			
SECCIÓN X.3. 8 RECLAMACIONES POR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR				
Artículo 27 Tratamiento de la Reclamación En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el funcionamiento del medidor, deberá efectuar			Se añade una nueva clasificación de área: "Área Rural Muy Dispersa" y se le otorga el plazo de 8 días hábiles para la visita que es el que tiene en la norma vigente el Área Rural Dispersa. La propuesta no considera la mayor dificultad de gestión de las áreas rurales muy dispersas, la considera igual ya que en la norma actual estas Áreas Rurales Muy Dispersas se clasificaban en la Áreas	Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: En relación a la solicitud de otorgar un tiempo de 10 días hábiles para la visita relacionadas a reclamaciones por funcionamiento del medidor y que se amplíe la respuesta a 18 días calendario, tenemos a bien indicar que la propuesta presentada considera la naturaleza del área rural. En este sentido, se considera

ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.				
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN		COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL
una visita a efectos de la identificación inicial del problema y dar solución al inconveniente y respuesta por escrito a la reclamación del cliente en plazos no superiores a los indicados en la tabla adjunta.				
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA (Después de recibida la reclamación)			
Área Urbana	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.			
Área Sub urbana	Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.			
Área Rural Concentrada	Visita al sitio dentro de 7 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.			
Área Rural Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.			
		Rurales Dispersas, a pesar de que la densidad de clientes es la menor y la dispersión la mayor de las consideradas. Se propone que el plazo de visita para las Áreas Rurales Muy Dispersas el plazo de visita sea de 10 días hábiles y se amplíe la respuesta a 18 días calendario. (Esto debería extenderse al resto de reclamaciones, por nivel de tensión, etc.)		
		que un periodo de ocho (8) días hábiles para la visita y quince (15) días calendario para dar una respuesta por escrito son congruentes con el Área Dispersa y Área Muy Dispersa.		
		Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.		

ANEXO A

Resolución AN No. 1595 -Elec de 12 de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN		COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP
Área Rural Muy Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.				
SECCIÓN X.4.1 CLIENTES RECONECTADOS DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN		No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.
Artículo 31 Anualmente, el porcentaje mínimo de clientes a ser reconectados por la empresa distribuidora después de una interrupción, dentro del plazo establecido, deberá ser:					
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO O (después de recibida la reclamación)	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO			
Área Urbana	6 – HORAS	95%			
Área Suburbana	9 – HORAS	95%			
Área Rural Concentrada	12 – HORAS	92%			
Área Rural Dispersa	24 – HORAS	90%			
Área Rural Muy Dispersa	24 – HORAS	90%			

ANEXO A				
Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013” .				
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEEP
SECCIÓN X.4. 2 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES DE TENSIÓN RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO DE 3 MESES	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.
Artículo 32 Anualmente, el porcentaje mínimo de reclamaciones por inconvenientes de tensión a ser resuelto por la empresa distribuidora, dentro del plazo de tres (3) meses, deberá ser:				
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO			
Área Urbana	96%			
Área Sub urbana	94%			
Área Rural Concentrada	92%			
Área Rural Dispersa	90%			
Área Rural Muy Dispersa	90%			

ANEXO A				
Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013".				
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP
SECCIÓN X.4.3 CONEXIONES DEL MEDIDOR DENTRO DEL TÉRMINO DE 20 DÍAS Artículo 33 Anualmente, el porcentaje mínimo de conexiones de medidores de los clientes (que no requieran de ampliación o modificación de la red de distribución) a realizarse dentro del término de 20 días calendario después de haber hecho la solicitud, deberá ser:	Actualmente ENSA no tiene penalizaciones en los indicadores globales, sin embargo, con la inclusión de la nueva densidad, se sugiere que un porcentaje global distinto al propuesto de 90%. En su propuesta, la ASEP está igualando el nivel de cumplimiento del Indicador de Rural Muy Dispersa con el de Rural Dispersa, sin tomar en cuenta que: 1. Con la inclusión de la nueva densidad, se reduce significativamente el volumen de acciones de nuevos suministros que se ejecutarían en el área Rural Muy Dispersa; en aproximadamente 1,020 nuevos suministros por año, lo que provoca que, con tan solo 10 nuevos suministros realizados fuera de los límites regulatorios se tenga incumplimientos en los niveles de calidad para esta área. 2. Los clientes que pertenezcan a esta nueva área Rural Muy Dispersa están ubicados en zonas geográficas muy apartadas que no cuentan con una adecuada infraestructura vial, 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. Por lo antes expuesto, nuestra propuesta es asignar al área Rural Muy Dispersa un porcentaje del 87%, quedando el Indicador de la siguiente forma:	Se añade una nueva clasificación de área: "Área Rural Muy Dispersa" y se le otorga el porcentaje mínimo de cumplimiento del 90% que es el que tiene en la norma vigente el Área Rural Dispersa. La propuesta no considera la mayor dificultad de gestión de las áreas rurales muy dispersas, la considera igual ya que en la norma actual estas Áreas Rurales Muy Dispersas se clasificaban en la Áreas Rurales Dispersas, a pesar de que la densidad de clientes es la menor y la dispersión la mayor de las consideradas. Se propone que el porcentaje mínimo de cumplimiento sea del 88% para las Áreas Rurales Muy Dispersas.		Con respecto a los comentarios de ENSA: Con relación a las consideraciones solicitadas, basadas en la disminución del volumen de acciones y la falta de infraestructura vial, aunada a la ubicación de cliente en zonas geográficas muy apartadas; esta Autoridad estima conveniente hacer énfasis que el plazo global permitido es de veinte (20) días, lo cual consideramos un tiempo con la suficiente holgura para poder realizar la conexión del medidor independientemente de la zona geográfica en la que se encuentre ubicado el cliente. De este modo, reiteramos nuestra visión de promover la eficiencia en los niveles de calidad. En consecuencia la propuesta de reducir el porcentaje de cumplimiento para el Área Rural Muy Dispersa de 90% a 87% es calificada como improcedente.
				Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: Con relación a que no se considera la mayor dificultad de gestión para las áreas rurales muy dispersas, esta Autoridad estima conveniente hacer énfasis que el plazo global permitido es de veinte (20) días, lo cual consideramos un tiempo con la suficiente holgura para poder realizar la conexión del medidor independientemente de la zona

ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.																										
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP																						
SECCIÓN X.4. 4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS Artículo 34 Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las 48 horas después que hallan cancelado la deuda o en du defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser: <table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>97%</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td>95%</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>92%</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>90%</td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO	Área Urbana	97%	Área Sub urbana	95%	Área Rural Concentrada	92%	Área Rural Dispersa	90%	<table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>% de cumplimiento</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>96%</td></tr><tr><td>Área Sub Urbana</td><td>94%</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>92%</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>90%</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>87%</td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	% de cumplimiento	Área Urbana	96%	Área Sub Urbana	94%	Área Rural Concentrada	92%	Área Rural Dispersa	90%	Área Rural Muy Dispersa	87%			geográfica en la que se encuentre ubicado el cliente. De este modo, reiteramos nuestra visión de promover la eficiencia en los niveles de calidad. En consecuencia la propuesta de reducir el porcentaje de cumplimiento para el Área Rural Muy Dispersa de 90% a 88% no es considerado adecuado. Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO																									
Área Urbana	97%																									
Área Sub urbana	95%																									
Área Rural Concentrada	92%																									
Área Rural Dispersa	90%																									
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	% de cumplimiento																									
Área Urbana	96%																									
Área Sub Urbana	94%																									
Área Rural Concentrada	92%																									
Área Rural Dispersa	90%																									
Área Rural Muy Dispersa	87%																									
Actualmente ENSA no tiene penalizaciones en los indicadores globales, sin embargo, con la inclusión de la nueva densidad, se sugiere que el porcentaje global para esta densidad Rural Muy Dispersa distinta de 90%. En su propuesta, la ASEP está igualando el nivel de cumplimiento del Indicador de Rural Muy Dispersa con el de Rural Dispersa, sin tomar en cuenta que: 1. Con la inclusión de la nueva densidad, se reduce significativamente el volumen de acciones de nuevas reconexiones cuando hay suspensión por falta de pago en el área Rural Muy Dispersa; en aproximadamente 1,524 nuevos suministros por año, lo que provoca que, con tan solo 15 reconexiones realizadas fuera de los límites regulatorios se tenga incumplimientos en los niveles de calidad para esta área. 2. Los clientes que pertenezcan a esta nueva área Rural Muy Dispersa están ubicados en	Se añade una nueva clasificación de área: "Área Rural Muy Dispersa" y se le otorga el porcentaje mínimo de cumplimiento del 90% que es el que tiene en la norma vigente el Área Rural Dispersa. La propuesta no considera la mayor dificultad de gestión de las áreas rurales muy dispersas, la considera igual ya que en la norma actual estas Áreas Rurales Muy Dispersas se clasificaban en la Áreas Rurales Dispersas, a pesar de que la densidad de clientes es la menor y la dispersión la mayor de las consideradas. Se propone que el porcentaje mínimo de cumplimiento sea del 88% para las Áreas Rurales Muy Dispersas.			Con respecto a los comentarios de ENSA: Se espera que el tiempo máximo de las reconexiones de clientes cortados por falta de pago sea dentro de las 48 horas después que hayan cancelado la deuda o en du defecto haber hecho arreglo de pago. No obstante, al tomar en consideración la accesibilidad en áreas rurales y el tiempo asignado a la reconexión, se concede asignar una diferencia entre el porcentaje de cumplimiento del Área Rural Dispersa y el Área Rural Muy Dispersa. Con respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI: Se espera que el tiempo máximo de las reconexiones de clientes cortados por falta de pago sea dentro de las 48 horas después que hayan cancelado la deuda o en du defecto haber hecho arreglo de																						

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN		COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP																										
<table><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>90%</td></tr></table>		Área Rural Muy Dispersa	90%	zonas geográficas muy apartadas que no cuentan con una adecuada infraestructura vial, 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. Por lo antes expuesto, nuestra propuesta es asignar al área Rural Muy Dispersa un porcentaje del 87%, quedando el Indicador de la siguiente forma: <table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>% de cumplimiento</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>97%</td></tr><tr><td>Área Sub Urbana</td><td>95%</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>92%</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>90%</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>87%</td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	% de cumplimiento	Área Urbana	97%	Área Sub Urbana	95%	Área Rural Concentrada	92%	Área Rural Dispersa	90%	Área Rural Muy Dispersa	87%			pago. No obstante, al tomar en consideración la accesibilidad en áreas rurales y el tiempo asignado a la reconexión, se concede asignar una diferencia entre el porcentaje de cumplimiento del Área Rural Dispersa y el Área Rural Muy Dispersa. Conclusiones finales: Como resultado, la modificación queda de la siguiente manera: SECCIÓN X.4. 4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS Artículo 34 Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las 48 horas después que hallan cancelado la deuda o en du defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser: <table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>97%</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td>95%</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>92%</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>90%</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>88%</td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO	Área Urbana	97%	Área Sub urbana	95%	Área Rural Concentrada	92%	Área Rural Dispersa	90%	Área Rural Muy Dispersa	88%
Área Rural Muy Dispersa	90%																														
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	% de cumplimiento																														
Área Urbana	97%																														
Área Sub Urbana	95%																														
Área Rural Concentrada	92%																														
Área Rural Dispersa	90%																														
Área Rural Muy Dispersa	87%																														
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO																														
Área Urbana	97%																														
Área Sub urbana	95%																														
Área Rural Concentrada	92%																														
Área Rural Dispersa	90%																														
Área Rural Muy Dispersa	88%																														

ANEXO A Resolución AN No. 15525 -Elec de 13 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.																
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP												
SECCIÓN X.4.5 RESPUESTA A LAS CARTAS DE LOS CLIENTES Artículo 35 Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de 15 días calendario, deberá ser:	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.												
<table><tr><td>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</td><td>PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO</td></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>96%</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td>94%</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>92%</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>90%</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>90%</td></tr></table>					CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO	Área Urbana	96%	Área Sub urbana	94%	Área Rural Concentrada	92%	Área Rural Dispersa	90%	Área Rural Muy Dispersa	90%
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO															
Área Urbana	96%															
Área Sub urbana	94%															
Área Rural Concentrada	92%															
Área Rural Dispersa	90%															
Área Rural Muy Dispersa	90%															

ANEXO A																
Resolución AN No. <u>15595</u> -Elec de <u>12</u> de <u>agosto</u> de 2019																
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.																
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP												
SECCIÓN X.4.6 CALIDAD DE LA FACTURACIÓN A LOS CLIENTES. Artículo 36 La calidad de la facturación a los clientes será medida anualmente por los indicadores siguientes: Estimaciones en la Facturación Anualmente, el porcentaje máximo para estimaciones en las facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes: <table><tr><td>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</td><td>PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS ESTIMADAS</td></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>2%</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td>3%</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>4%</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>4%</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>4%</td></tr></table> La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente: FE = $\Sigma \text{Fest}/\text{Femx100}$ Donde:	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS ESTIMADAS	Área Urbana	2%	Área Sub urbana	3%	Área Rural Concentrada	4%	Área Rural Dispersa	4%	Área Rural Muy Dispersa	4%	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS ESTIMADAS															
Área Urbana	2%															
Área Sub urbana	3%															
Área Rural Concentrada	4%															
Área Rural Dispersa	4%															
Área Rural Muy Dispersa	4%															

ANEXO A

Resolución AN No. 15595 -Elec de 1a de agosto de 2019

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP												
Fest = Cantidad total de facturas estimada en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área) Fem = Cantidad de facturas emitidas y entregadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área) Porcentajes de facturas rectificadas Anualmente, el porcentaje máximo de rectificaciones de facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes: <table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS RECTIFICADAS</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>3%</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td>3%</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>4%</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>5%</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>5%</td></tr></table> La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS RECTIFICADAS	Área Urbana	3%	Área Sub urbana	3%	Área Rural Concentrada	4%	Área Rural Dispersa	5%	Área Rural Muy Dispersa	5%				
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS RECTIFICADAS															
Área Urbana	3%															
Área Sub urbana	3%															
Área Rural Concentrada	4%															
Área Rural Dispersa	5%															
Área Rural Muy Dispersa	5%															

ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.				
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP
Donde: $FR = \Sigma Faj / Femx100$ Faj = Total de facturas ajustadas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni área) Fem = Total de facturas emitidas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni de área) Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes por errores de facturación, recibidas por la empresa distribuidora que resulten procedentes. SECCIÓN X.4.7 TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES EN GENERAL. Artículo 37 El desempeño de las empresas distribuidoras, en lo que respecta al tratamiento de las reclamaciones o reclamos de los clientes en general, será medido por los siguientes índices, siendo sus límites anuales admisibles los indicados en las tablas adjuntas: Tiempo promedio de procesamiento de los Reclamos (TPA): $TPA = \Sigma Tai / Ra$ Donde:	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.

ANEXO A Resolución AN No. <u>15995</u> -Elec de <u>1a</u> de <u>agosto</u> de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.																									
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP																					
Tai = tiempo en días para resolver cada reclamo Ra = número total de reclamaciones resueltas <table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>TPA</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>10 DÍAS</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td>10 DÍAS</td></tr><tr><td>Área Rural Concentrada</td><td>15 DÍAS</td></tr><tr><td>Área Rural Dispersa</td><td>15 DÍAS</td></tr><tr><td>Área Rural Muy Dispersa</td><td>15 DÍAS</td></tr></table> Porcentaje de reclamaciones resueltas en plazo (PRA): PRA = Nr/Ri x 100% Donde: Nr = Número de casos de reclamaciones y quejas atendidas dentro los plazos abajo indicados Ri = número total de reclamaciones o quejas recibidas. <table><tr><th>CLASIFICACIÓN DEL ÁREA</th><th>Plazo</th><th>PRA</th></tr><tr><td>Área Urbana</td><td>Solución del reclamo dentro</td><td>95%</td></tr><tr><td>Área Sub urbana</td><td></td><td>92%</td></tr></table>	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TPA	Área Urbana	10 DÍAS	Área Sub urbana	10 DÍAS	Área Rural Concentrada	15 DÍAS	Área Rural Dispersa	15 DÍAS	Área Rural Muy Dispersa	15 DÍAS	CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	Plazo	PRA	Área Urbana	Solución del reclamo dentro	95%	Área Sub urbana		92%				
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TPA																								
Área Urbana	10 DÍAS																								
Área Sub urbana	10 DÍAS																								
Área Rural Concentrada	15 DÍAS																								
Área Rural Dispersa	15 DÍAS																								
Área Rural Muy Dispersa	15 DÍAS																								
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	Plazo	PRA																							
Área Urbana	Solución del reclamo dentro	95%																							
Área Sub urbana		92%																							

ANEXO A Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.					
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN		COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP
Área Rural Concentrada	de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación.	92%			
Área Rural Dispersa	Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente.	90%			
Área Rural Muy Dispersa		90%			
SECCIÓN X.5.1 NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE. Artículo 41 Con anterioridad al día veinte (20) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo indicando las compensaciones efectuadas a los clientes durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron las citadas compensaciones a favor de los clientes. Este informe mensual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa distribuidora, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.		No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	No manifestaron comentarios	Conclusiones finales: Se mantiene lo propuesto en la Consulta Pública 001-19.

ANEXO A

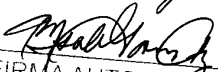
Resolución AN No. 15595 -Elec de 12 de agosto de 2019
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.01-19, para considerar la propuesta de modificación del Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización Eléctrica denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”, aprobado por la Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013”.

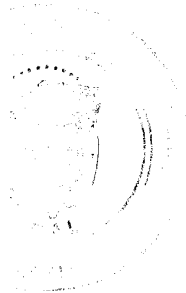
PROPUESTA DE LA MODIFICACIÓN	COMENTARIOS ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET-EDECHI	COMENTARIOS DE AGRANDEL	ANÁLISIS ASEP
- Fin de la Propuesta -	Por último y dentro de esta misma Consulta deseamos hacer una solicitud especial para que se modifique el artículo 24, CONSIDERANDO QUE, el cálculo de la compensación por incumplimiento de la fecha de notificación por interrupciones programadas del suministro eléctrico debe ser revisado de forma análoga como se propuso para el artículo 14, que sí es parte de esta consulta pública. <u>Donde dice:</u> Artículo 24 Compensación a los clientes En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de informar adecuadamente acerca de las interrupciones programadas, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado, una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas. <u>La propuesta de ENSA es que deba indicarse así:</u> Artículo 24 Compensación a los clientes En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de informar adecuadamente acerca de las interrupciones programadas, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado, una compensación determinada como el 1% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 2% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.	-	-	Con respecto a los comentarios de ENSA: En cuanto a la solicitud especial presentada, esta Autoridad considera que la modificación de la compensación a los clientes por incumplimientos en la reposición del suministro luego de una interrupción debe ser únicamente para aquellas que son prolongadas y de naturaleza imprevisible, mas no para el incumplimiento de la fecha de notificación de las interrupciones programadas. Adicionalmente, la solicitud especial no forma parte de lo propuesto en esta consulta pública. Conclusiones finales: Como resultado, se mantiene lo estipulado en el artículo 24 vigente.



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 20 19


FIRMA AUTORIZADA



ANEXO B

RESOLUCIÓN AN No. 15595 -ELEC DE 12 DE agosto DE 2019

[Handwritten signature]



ANEXO B

RESOLUCIÓN AN No. 15595 -ELEC DE 12 DE agosto DE 2019

MODIFICACIÓN AL TÍTULO X DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

CAPÍTULO X.2: CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS.

Artículo 11. 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.

[Handwritten signature]

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 11, 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 el año 2020, la clasificación de las áreas se determinará según las etapas descritas en el artículo 11, al 1 de enero de 2020.

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

Artículo 13 Límite Admisible

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

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)
Área Urbana	4 – HORAS
Área Sub urbana	4 – HORAS
Área Rural Concentrada	6 – HORAS
Área Rural Dispersa	10 – HORAS
Área Rural Muy Dispersa	12 – HORAS

Artículo 14 Compensación a los Clientes.

En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 1% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 0.02% por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 2% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

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

Artículo 15 Límite Admisible

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

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	3 – DÍAS HÁBILES
Área Sub urbana	4 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Concentrada	5 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Dispersa	7 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Muy Dispersa	10 – DÍAS HÁBILES

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

Artículo 17 Límite Admisible

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

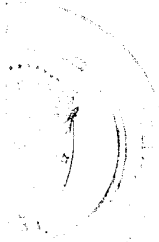
CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	24 – HORAS
Área Sub urbana	24 – HORAS
Área Rural Concentrada	36 – HORAS
Área Rural Dispersa	48 – HORAS
Área Rural Muy Dispersa	48 – HORAS

SECCIÓN X.3. 4 ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN

Artículo 19 Límite admisible

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

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



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

Artículo 21 Límite Admisible

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

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

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

Artículo 23 Límite admisible

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

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	NOTIFICACIÓN
Área Urbana	Notificar 5 días antes de la interrupción, mediante prensa de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales. Notificar 5 días antes de la interrupción, mediante prensa o radio de manera obligatoria y, adicionalmente, a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, radio o plataformas digitales.
Área Sub urbana	
Área Rural Concentrada	
Área Rural Dispersa	
Área Rural Muy Dispersa	

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

Artículo 25 Tratamiento de la Reclamación

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

8



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

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

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

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

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

SECCIÓN X.3. 8 RECLAMACIONES POR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

Artículo 27 Tratamiento de la Reclamación

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



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

SECCIÓN X.4.1 CLIENTES RECONECTADOS DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN

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

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

SECCIÓN X.4. 2 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES DE TENSIÓN RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO DE 3 MESES

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

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

SECCIÓN X.4. 3 CONEXIONES DEL MEDIDOR DENTRO DEL TÉRMINO DE 20 DÍAS

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

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

SECCIÓN X.4. 4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS

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

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	97%
Área Sub urbana	95%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%
Área Rural Muy Dispersa	88%

SECCIÓN X.4. 5 RESPUESTA A LAS CARTAS DE LOS CLIENTES

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

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

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

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

Estimaciones en la Facturación

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

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

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

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

Donde:

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

Porcentajes de facturas rectificadas

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

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS RECTIFICADAS
Área Urbana	3%
Área Sub urbana	3%
Área Rural Concentrada	4%
Área Rural Dispersa	5%
Área Rural Muy Dispersa	5%

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

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

Donde:

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

[Handwritten mark]

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

SECCIÓN X.4.7 TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES EN GENERAL.

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

Tiempo promedio de procesamiento de los Reclamos (TPA):

$$TPA = \Sigma Tai / Ra$$

Donde:

Tai = tiempo en días para resolver cada reclamo
Ra = número total de reclamaciones resueltas

CLASIFICACIÓN DEL ÁREA	TPA
Área Urbana	10 DÍAS
Área Sub urbana	10 DÍAS
Área Rural Concentrada	15 DÍAS
Área Rural Dispersa	15 DÍAS
Área Rural Muy Dispersa	15 DÍAS

Porcentaje de reclamaciones resueltas en plazo (PRA):

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

Donde:

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

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

8



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

Artículo 41 Con anterioridad al día veinte (20) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo indicando las compensaciones efectuadas a los clientes durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron las citadas compensaciones a favor de los clientes.

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

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 20 19


FIRMA AUTORIZADA