

**AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**

**LICITACIÓN PÚBLICA**

**No. 2010-1-06-0-08-LV-000192**

**PARA LA REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y  
RECOPIACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD  
DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN Y  
DISTRIBUCIÓN, CON EL FIN DE FORMULAR UNA  
SEGUNDA GENERACIÓN DE NORMATIVAS**

**PROGRAMA 2012010-1-06-0-08-LV-000192**

## CAPITULO III

### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### 1. ANTECEDENTES

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos es una entidad estatal que fue creada mediante la Ley 26 de 29 de enero de 1996, inicialmente denominada Ente Regulador de los Servicios Públicos. Luego se reorganiza su estructura administrativa y atribuciones mediante el Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006. Su ley constitutiva lo crea como un organismo autónomo, con personería jurídica y patrimonio propio, con derecho a administrarlo y con fondos separados, independientes del Gobierno Central. A esta entidad se le dieron funciones para que controle y fiscalice los servicios públicos de electricidad, agua potable y alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, radio y televisión.

Las principales funciones y responsabilidades de esta entidad reguladora son las siguientes:

- Otorgar en nombre del Estado, según proceda, las concesiones, licencias y autorizaciones para la prestación de los servicios públicos de su competencia, de conformidad con lo que establecen las leyes sectoriales respectivas, las normas fiscales y demás disposiciones vigentes.
- Verificar y exigir el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios públicos en los aspectos técnicos, comerciales, legales y en aquellos otros señalados por la ley. Con este fin dictará, mediante resoluciones, la reglamentación necesaria para implementar dicha fiscalización.
- Verificar y exigir el cumplimiento de las metas de mejoramiento, la expansión de los servicios y el mantenimiento de las instalaciones, que se establezcan en las leyes sectoriales, en sus reglamentos o en las concesiones, licencias o autorizaciones específicas.
- Promover la competencia y la eficiencia en las actividades de los servicios públicos, a fin de prevenir posibles conductas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias, en las empresas que operen dichos servicios públicos. Con este fin dictará, mediante resoluciones debidamente sustentadas, los reglamentos que se requieran para mantener la competencia en la prestación de los servicios públicos sujetos a su jurisdicción.
- Determinar criterios de eficiencia operativa y de gestión de los servicios públicos, desarrollando modelos o estableciendo metas, para evaluar el desempeño de las empresas, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley o en las leyes sectoriales respectivas.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones básicas para la prestación de los servicios públicos de su competencia.

- Reglamentar la aplicación de principios generales, metodologías y fórmulas de cálculo de tarifas para la prestación de los servicios públicos de su competencia, salvo que las leyes sectoriales indiquen que los precios serán fijados mediante régimen de competencia o por acuerdo entre las partes.
- Supervisar y verificar la aplicación del régimen tarifario y de los valores tarifarios, tanto a los usuarios como a las empresas, de acuerdo con los mecanismos que se prevean en las leyes sectoriales, y establecer las medidas correctivas en caso de que dicha aplicación sea incorrecta o no esté debidamente sustentada. Asegurar que la información que la respalde esté disponible para conocimiento de las personas interesadas.
- Establecer los requerimientos de información a las empresas de servicios públicos, de conformidad con lo establecido en esta Ley y las leyes sectoriales.
- Mantener actualizado el reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios, a fin de garantizar un procedimiento para la atención de los derechos de los usuarios, inspirado en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia.
- Controlar el cumplimiento del reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios y conocer de denuncias sobre la prestación deficiente de los servicios públicos.
- Aplicar sanciones a los infractores, en el campo normativo de su competencia, sobre la base de las atribuciones conferidas en la presente Ley, en las leyes sectoriales respectivas o en las concesiones, licencias o autorizaciones;
- Arbitrar conflictos entre las empresas prestadoras de los servicios, entre estas empresas y los otros organismos del Estado, los municipios o los clientes, en las áreas de su competencia y jurisdicción, cuando las partes hayan sometido la controversia a la competencia de la Autoridad. con facultad plena de dirimir estos conflictos de acuerdo a los parámetros establecidos para dicho arbitraje.

## **2. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Este proyecto tendrá una duración no mayor de seis (6) meses calendario.

El Consultor deberá incluir dentro del programa de trabajo como mínimo lo siguiente:

**Misión No.1** – Visita a Panamá: 10 días hábiles de trabajo en Panamá, con el fin de recopilar toda la información requerida para este Proyecto. También para realizar entrevistas con las empresas distribuidoras y de transmisión, los agentes de mercado, los representantes de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) y de otras Instituciones. El Consultor deberá recopilar la información de las diferentes normas de calidad técnica y comercial vigente, aplicables a las empresas distribuidoras y a la empresa de transmisión, con el fin de formular una segunda generación de Normas de Calidad.

**Misión No. 2** – Presentación a la ASEP del Informe No. 3, descrito en este documento.

**Misión No. 3** – Presentación del “Informe Final” a la ASEP.

### 3. OBJETIVO

Este proyecto tiene el propósito de realizar una revisión, análisis y recopilación de todas las normas de calidad de servicio técnica y comercial de las empresas de distribución y de la empresa de transmisión, con la finalidad de actualizarlas a las técnicas más recientes y mejorar algunos resultados.

A continuación se listan las principales normas de calidad de servicio que se indican en el Contrato de Concesión de las empresas de distribución y transmisión. Existen otras normativas, que la Autoridad Reguladora ha ido implementando con el fin de aclarar o establecer normas más específicas. Es muy posible que algunas de dichas normativas adicionales han perdido vigencia o ya no son requeridas, por lo cual requerimos identificar todas estas Resoluciones, con el fin de derogarlas o actualizarlas e incorporarlas en un solo documento, que recopile toda la normativa de calidad de servicio técnico y comercial en un Reglamento. En el Cuadro No. 1 listamos las principales normas de la calidad y en el Anexo No. 1 se listan el resto de las Resoluciones que hasta el momento han podido ser identificadas.

<b>NORMAS DE CALIDAD DE DISTRIBUCIÓN</b>			
	<b>Norma</b>	<b>Resolución</b>	<b>Fecha</b>
<b>1</b>	Norma de Alumbrado Público para Calles y Avenidas de Uso Público	AN-417-Elec	17/Nov/2006
<b>2</b>	Norma de Medición Aplicables a los Clientes Regulados	JD-760	5/Junio/1998
<b>3</b>	Norma de Calidad del Servicio Técnico	JD-764	8 /Junio/1998
<b>4</b>	Norma de Calidad del Servicio Comercial	JD-765	8/Junio/1998

<b>NORMAS DE CALIDAD DE TRANSMISIÓN</b>		<b>Resolución</b>	<b>Fecha</b>
<b>Reglamento De Transmisión - Normas De Calidad</b>		<b>JD-5216</b>	<b>14/Abr/2005</b>
Modificado mediante las Resoluciones JD-5351, JD-5352 y JD-5353 de 14 de junio de 2005. Y también por las Resoluciones AN-1806-Elec de 16 de junio de 2008, y AN-2504-Elec de 18 marzo de 2009. Ver Título VII: Normas de Calidad de Servicio para el Sistema de Transmisión. Nota: El documento unificado incluye los cambios realizados hasta abril de 2009.			

### 4. ALCANCE DEL TRABAJO

Los servicios del Consultor consistirán en desarrollar las tareas que se describen más adelante:

En el caso de las normas dirigidas a las actividades de distribución y comercialización el Consultor deberá:

- a) Verificar cuáles normativas, a pesar de estar vigentes, no son requeridas o necesitan ser modificadas y actualizadas.
- b) Realizar un análisis retrospectivo de la experiencia ganada hasta el momento, con la aplicación de las normas vigentes.
- c) Verificar qué normas, a pesar de estar vigentes, no han podido ser aplicadas de una manera práctica.
- d) Revisar y fortalecer las normas técnicas y comerciales y de atención al público.
- e) Incorporar las observaciones a las normativas que se consideren convenientes, señaladas por los agentes del mercado eléctrico, los clientes y la ASEP.
- f) Realizar una recopilación de toda la normativa técnica y comercial, con la finalidad de incorporarlas Reglamento de Distribución y Comercialización de Electricidad. El Consultor deberá mantener el formato y esquema de presentación ya establecido en el Reglamento de Distribución y Comercialización por la ASEP. Estas normativas deberán ser sencillas, fácil de entender y aplicables de una manera práctica, pero que garanticen la calidad de servicio que tiene derecho el cliente del servicio eléctrico.

En el caso de las normas dirigidas a la actividad de transmisión, el Consultor deberá hacer una revisión de la normativa de calidad de servicio técnico de transmisión: confiabilidad, nivel de tensión, flicker, armónicas, con la finalidad de asegurarse que estén a tono con la calidad que se requiere en el país y que a la vez pueda ser aplicada de manera sencilla y práctica.

Esta revisión de las normas de calidad de servicio de las empresas de distribución y transmisión se realizará con base al numeral 11, del artículo 20 de la Ley No. 6 de 3 de febrero de 1997, referente a las funciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP):

*Artículo 20. Funciones. El Ente Regulador tendrá las siguientes funciones en relación al sector de energía eléctrica:*

- 11. Fijar las normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización.*

Los servicios del Consultor consisten en desarrollar las tareas que se describen en estos Términos de Referencia. Independientemente de lo indicado en el presente alcance, las firmas participantes, pueden sugerir los cambios o adiciones al alcance de los servicios que juzguen necesarios para cumplir con los objetivos del estudio.

**Otros Aspectos a Considerar en el estudio:**

La firma consultora será responsable por lo siguiente:

- a) Recopilación y análisis comparativo de la normativa de calidad de servicio de otros países. Se efectuará una comparación desde el punto de vista de la filosofía general de control, aspectos controlados, parámetros de control, esquema de compensaciones a los usuarios y penalizaciones. También deberá incluirse lo que se refiere a los límites admisibles de los diversos parámetros controlados. Se deberá seleccionar normativas de por lo menos de tres (3) países, que tradicionalmente han tenido un excelente o muy buena calidad de servicio eléctrico.
- b) Particularmente y de manera muy especial se deberán analizar las normas de calidad comercial de las empresas distribuidoras referente a:
  - A la atención que se le brinda a los clientes en el Centro de Llamadas (Call Center) referente a:
    - i. Reporte de daños o averías en la red
    - ii. Reporte de interrupciones del servicio eléctrico
    - iii. Postes o árboles sobre la línea
    - iv. Luminarias dañadas
    - v. Otros
  - Controlar la atención de los clientes en las oficinas propias de las empresas distribuidoras. Establecer un criterio para establecer la cantidad mínima de oficinas propias de atención al cliente de las empresas distribuidoras. Criterios de control y seguimiento de la atención al cliente: tiempo máximo de espera, control y administración de filas o colas de espera.
  - Controlar la atención de los clientes en las oficinas contratadas por las empresas distribuidoras. Servicios mínimos que deben ofrecerse. Características y calidad de dichos servicios: pagos, reclamos, solicitud de nuevos servicios.
  - Criterios que pueden utilizarse para que la Autoridad Reguladora pueda dar su visto bueno a la solicitud de la empresa distribuidora para cerrar una oficina propia o contratada de atención al cliente.
  - Recomendaciones de cambios en la regulación vigente, que permita agilizar el trámite de servicio eléctrico al cliente: contratos, solicitud.
  - Revisión del procedimiento de detección de fraude eléctrico establecido por la ASEP. Referencia: Resolución AN-2793-Elec de 22 de julio de 2009, *“Por la cual se aprueba el Procedimiento que deben seguir las empresas distribuidoras, los clientes y la ASEP cuando las empresas distribuidoras detecten indicios de consumos de energía eléctrica no registrada por Fraude”*
  - Atención del cliente a través de la Pagina WEB de la empresa distribuidora.
- c) Revisión de la norma de alumbrado público en general, así como lo siguiente:
  - Verificar el criterio de nuevas inversiones en el sistema de Alumbrado Público.

- Establecer una normativa para un sistema de Alumbrado Público en áreas especiales urbanísticas, donde se requiere una baja iluminación para evitar la contaminación lumínica.
  - Criterios para inducir el ahorro de energía y uso eficiente de la energía en el sistema de Alumbrado Público.
- d) Análisis del pago de compensaciones realizadas por las empresas concesionarias y el impacto que han tenido estas penalizaciones para mejorar la calidad del servicio, como instrumento disuasivo regulatorio. Se deberá realizar un análisis de las compensaciones realizadas por las empresas a los usuarios, vinculados a la evolución de los indicadores de calidad de servicio, con el fin de evaluar si han resultado señales regulatorias adecuadas para las empresas de distribución y transmisión.
- e) Se prestará particular atención a los aspectos vinculados con la calidad de tensión. Sobre todo, aquellas áreas donde las empresas distribuidoras prefieren continuar pagando las compensaciones a los usuarios, antes que invertir en la solución correspondiente.
- f) Revisión y análisis integral de la normativa de calidad de servicio en todos los numerales y sus disposiciones finales. Esta tarea se realizará con la finalidad de identificar aquellos aspectos posibles de perfeccionar a través de una adecuación de la norma.
- g) Elaboración de una propuesta de adecuación y recopilación en solo documento, de la normativa de calidad de los servicios eléctricos de distribución. Con este fin El Consultor deberá tomar en consideración las experiencias internacionales recopiladas, los resultados de las tareas realizadas y la experiencia del Consultor en tareas similares. Se tendrán en cuenta los aspectos y parámetros a controlar:
- Objetivos de calidad
  - Calidad acorde con el tipo de instalaciones reconocido en el Valor Agregado de Distribución (VAD)
  - Estado de situación actual
- h) Se tendrá en consideración también la gradualidad en la implementación de los cambios de ser necesario, para no impactar significativamente tanto a empresas concesionarias como a sus clientes.
- i) El Consultor también deberá verificar que los indicadores seleccionados para el control de la calidad de servicio, en sus diversos aspectos técnicos y comerciales se encuentren conformes o acordes con la calidad de servicio, implícitamente reconocida en el Valor Agregado de Distribución (VAD), de forma tal de posibilitar la sostenibilidad de la norma en el tiempo.
- j) El Consultor también deberá tomar en consideración las encuestas realizadas por ASEP referente a la calidad de servicio que reciben los clientes de las empresas distribuidoras y de transmisión, con el fin de analizar el impacto que han tenido las normas de calidad de servicio en la percepción que tienen los clientes del servicio eléctrico que reciben.

- k) Con respecto a los indicadores de calidad comercial, las tolerancias admisibles para los diversos indicadores seleccionados para controlar los diversos aspectos y parámetros se los analizará considerando las características de cada una de las áreas bajo análisis, posibilidades de comunicación, distancias, y otros aspectos que tengan influencia con los mismos.
- l) Se contemplará también un análisis del régimen de compensaciones y de penalización. Se deberán tomar en consideración y evaluar los siguientes puntos, sin limitarse a otros temas que El Consultor considere importante incluir:
- Incrementar el nivel de las sanciones, en función de un crecimiento del número de incumplimientos o apartamientos de los indicadores de calidad.
  - Verificar el valor de las sanciones, en función de la energía eléctrica involucrada y de la valorización de la Energía No Suministrada o suministrada en condiciones de inadecuada calidad, con el fin de contemplar lo que la comunidad valoriza como Energía No Suministrada. Para realizar este análisis, el Consultor deberá utilizar como base, el estudio realizado por la ASEP
  - Verificar las acciones que deben tomarse desde el punto de vista regulatorio, cuando las interrupciones de suministro han sido prolongadas, de varios días de duración.
  - Evaluar y estimar el impacto que podría reflejarse en la calidad de servicio eléctrico de los clientes, debido a los posibles incumplimientos que pudiese presentarse por parte de las empresas, debido a omisiones en la información remitida, inadecuado procesamiento de los indicadores exigidos o al no cumplimiento de las campañas de control que sean de responsabilidades directa de las empresas.
- m) El Consultor deberá evaluar el impacto y las repercusiones que tendrá el Mercado Eléctrico Regional (MER) sobre las normas de calidad de servicio técnico y comercial de las empresas distribuidoras, y sobre las normas de confiabilidad y producto de transmisión aplicadas a los agentes en Panamá. Dentro de esta evaluación el Consultor deberá recomendar si es necesario realizar modificaciones a la normativa, y además si es recomendable establecer una normativa de calidad uniforme para todos los clientes del Mercado Eléctrico Regional de los países centroamericanos.
- n) El Consultor deberá establecer un criterio dentro de la norma de calidad de servicio técnico y comercial de distribución, para establecer las zonas: urbana, rural y aislada. También deberá establecer un criterio para definir la clasificación de la densidad de las áreas servidas por las empresas distribuidoras: muy alta, alta, intermedia, baja y muy baja. Estos criterios y definiciones deberán ser incorporados de manera independiente al que se utiliza o podría utilizarse en el Régimen Tarifario de Distribución. De tal manera que se eviten conflictos al momento de aplicar las normativas o regulaciones requeridas en cada uno de estos temas regulatorios.
- o) El Consultor deberá establecer una propuesta para que las empresas de distribución realicen las pruebas de verificación de calibración de los transformadores de potencial y corriente establecidas en la norma de calidad de medición. También se deberá



establecer un procedimiento para que los laboratorios de medidores de las empresas distribuidoras, puedan ser aprobados por la ASEP, como laboratorios certificados para realizar las pruebas a los equipos e instrumentos de medición de sus clientes.

- p) Preparación de una propuesta de redacción de una segunda generación de norma de calidad de servicio de las empresas de distribución y transmisión, con base a la actual normativa vigente y la experiencia ganada hasta el momento. El Consultor presentará un proyecto de modificación que reformule las reglamentaciones vigentes e indicará la metodología a seguir para verificar su cumplimiento por parte de las empresas distribuidoras. Cada una de las propuestas de adecuación formuladas, deberá estar sustentada rigurosamente destacando los beneficios que introduciría el cambio y analizando el posible impacto que dichos cambios propuesto podrían tener.

## 5. INFORME FINAL

El Consultor deberá entregar como resultado de este estudio la siguiente información, sin limitarse a otros temas que El Consultor considere importantes presentar:

- a) Informe del análisis comparativo de las normas de calidad de distribución y transmisión de Panamá, con relación a otros países que han tenido éxito en la aplicación de dichas normativas de calidad.
- b) Informe del análisis de las normas de calidad de servicio técnico de distribución.
- c) Informe del análisis de las normas de calidad de servicio comercial de distribución.
- d) Informe del análisis de las normas de calidad de medición de distribución.
- e) Informe del análisis de las normas de alumbrado público.
- f) Informe del resultado de análisis de las normas de calidad de servicio de transmisión: confiabilidad y producto técnico.
- g) Informe de los temas especiales: efecto del Mercado Eléctrico Regional (MER) sobre las normas de calidad de distribución y transmisión aplicadas a los clientes; procedimiento de detección del fraude establecido por la ASEP para que sea aplicado por las empresas distribuidoras, y otros.
- h) Criterios que serán aplicados a la nueva normativa de calidad técnica, comercial, medición y de alumbrado público.
- i) Recopilación y formulación de la segunda generación de la norma de calidad de servicio técnico y comercial de distribución.
- j) Recopilación y formulación de la segunda generación de la norma de calidad de servicio técnico de transmisión.
- k) Otros temas que El Consultor considere importante analizar.

## 6. METODOLOGIA DE TRABAJO

La ASEP será la responsable de la coordinación y supervisión de los estudios motivo de esta consultoría y para tales efectos establecerá las siguientes acciones:

- a) Discutir y acordar con El Consultor seleccionado, la elaboración de los estudios requeridos y establecer los detalles finales sobre el programa de trabajo a realizar.
- b) Coordinar el soporte local requerido por parte de las empresas distribuidoras y de transmisión y otras instituciones para el suministro de información al Consultor.
- c) Supervisar la ejecución del estudio.
- d) Para la organización de las tareas a desarrollar, El Consultor entregará previamente a la ASEP, un listado de temas sobre los cuales requerirá información.

## 7. INFORMES Y PLAZOS DE ENTREGA

Se ha previsto que El Consultor entregue al menos tres (3) Informes. Estos Informes se entregarán impreso en original y una copia, y en medio digital, además de presentar personalmente el Informe No.3 a los Directivos y Ejecutivos de la ASEP. Los plazos de presentación de los Informes se ceñirán de acuerdo al plan de trabajo acordado con El Consultor.

- a) Informe No. 1: Contendrá el Plan de Trabajo detallado, considerando cada una de las actividades, indicando como contribuirá cada una de éstas, al logro de los objetivos planteados en los Términos de Referencia. Este primer informe deberá entregarse en un plazo no mayor de 30 días calendarios, contados a partir de la Orden de Proceder del proyecto.
- b) Informe No. 2: Informe preliminar de los resultados de las evaluaciones de las normas de calidad de servicio técnica y comercial de las empresas distribuidoras, y la norma de confiabilidad, tensión y perturbaciones de la empresa de transmisión. El segundo informe deberá entregarse en un plazo no mayor de sesenta (90) días calendario, contados a partir de la finalización de los análisis de verificación en campo. Este informe deberá ser presentado a la ASEP. Los comentarios y observaciones que se realicen deberán ser evaluados y considerados para la presentación del informe final. Este informe deberá incluir los resultados obtenidos de la evaluación de los 10 días hábiles de trabajo en Panamá, correspondiente a la Misión No.1.

También deberá presentar una recopilación preliminar de la segunda generación de la norma de calidad de servicio técnica y comercial aplicables a la empresa distribuidora. Y la recopilación preliminar de la segunda generación de normas aplicables a la empresa de transmisión referente a la norma de confiabilidad, tensión y perturbaciones (flicker y armónicas).

- c) Informe No. 3: Este Informe contendrá los resultados y conclusiones de las verificaciones y análisis realizados, incluyendo los comentarios y observaciones que se hagan al Informe No.2. Este Informe considerará un Resumen Ejecutivo que consolidará y resumirá los aspectos más importantes y relevantes del estudio y se deberá entregar el documento: Segunda Generación de las Normas de Calidad de

Distribución y Transmisión, compilados como un Reglamento, en el formato y esquema de presentación que ha sido utilizado por la ASEP.

Con el Informe No. 3, el Consultor también deberá entregar a la ASEP una copia impresa y en archivo digital (en formato PDF), de todas las normas internacionales (IEEE, IEC, etc.) y normas de calidad de otros países, que el Consultor haya utilizado como referencia para efectuar su propuesta de normas de calidad de segunda generación.

El Consultor deberá presentar personalmente este Informe No.3 a los Ejecutivos y Directivos de la ASEP, de las empresas distribuidoras y transmisión.

- d) Informe Final: Este Informe Final deberá incluir las correcciones, observaciones y comentarios que realice la ASEP al Informe No.3. Deberá indicarse cómo el Consultor atendió cada uno de la correcciones, comentarios y observaciones señaladas a dicho Informe.

Cada uno de los Informes deberá entregarse un original y una copia impresa y un archivo digital en formato Microsoft Word.

Todo el proyecto deberá tener una duración máxima de seis (6) meses calendario, contados a partir de la Orden de Proceder.

## 8. FORMA DE PAGO

- **5% del valor total del Contrato** a la entrega del Informe No. 1 descrito en este documento.
- **35% del valor total del Contrato** a la entrega del Informe No. 2 descrito en este documento.
- **50% del valor total del Contrato** a la entrega del Informe No. 3 descrito en este documento.
- **10% del valor total del Contrato** a la entrega y aceptación por parte de la ASEP del Informe Final descrito en este documento.

## 9. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD DEL PROYECTO

Como parte de la propuesta del Consultor, se debe adjuntar un documento con la siguiente Cláusula de Confidencialidad:

*(Indicar el Nombre de la Empresa)*... se compromete, por tiempo indefinido e incluso después de la finalización del Proyecto, a guardar el más absoluto y estricto secreto profesional, confidencialidad y reserva sobre cualquier tipo de información, verbal o escrita, que con relación a los Servicios ofrecidos según el Proyecto... (Indicar Nombre del Proyecto), reciba o a la cual tenga acceso, bien de forma directa o indirecta, para la prestación de los servicios requeridos por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), así como sobre los métodos de organización y trabajos; y a no usar dicha información, bien para propósitos personales o en beneficio de una tercera persona.

## 10. CONFLICTO DE INTERESES

En este proyecto no podrán participar aquellas empresas, firmas o personal de las mismas, que tengan alguna relación contractual vigente con empresas de distribución eléctrica o de transmisión, que operen en la República de Panamá, para así evitar conflictos de intereses o la apariencia de éstos. Si se determina con posterioridad a la firma del contrato, alguna vinculación presente o vigente de la empresa seleccionada con empresas de distribución eléctrica que operen en Panamá, este hecho causará la revocatoria del Contrato.

## 11. MÉTODO DE EVALUACIÓN

En este procedimiento de selección de contratista, la Comisión Evaluadora examinará los aspectos técnicos, administrativos, la experiencia de la empresa, los conocimientos del equipo de trabajo que desarrollará el proyecto, el precio ofertado ponderado, y adjudicará al Proponente que obtenga el mayor puntaje, según la metodología que se indica a continuación, siempre y cuando cumpla con los requisitos mínimos obligatorios exigidos en este documento.

### FORMULARIO DE EVALUACIÓN

	Descripción	Puntos
1	<b>Experiencia del Proponente en materia de los servicios solicitados, antecedentes técnicos y prestigio de la empresa dentro del mercado, trabajos realizados.</b>	15
	a) Organización y prestigio general de la compañía	
	b) Información adicional suministrada por la compañía: literatura, folletos informativos, y otros que demuestre la capacidad general de esta compañía	
	c) Conocimiento, y experiencia en trabajos similares o relacionados al proyecto, nacional e internacional	
	d) Capacidad organizacional de la compañía o capacidad para implementar los trabajos del servicio requerido	
2	<b>Plan de trabajo propuesto por el Oferente para la ejecución del Proyecto</b>	30
3	<b>Experiencia del equipo de profesionales de la empresa Proponente. Se debe presentar solamente las hojas de vida del personal que participará directamente del proyecto. Para la ejecución del proyecto, los profesionales asignados según la propuesta del Contratista, no podrán ser reemplazados sin la autorización de la ASEP.</b>	15
	a) Experiencia internacional o nacional	
	b) Experiencia en brindar capacitación	
	c) Experiencia profesional del campo específico.	
	d) Conocimiento de Panamá	
	a) Idioma español	

<b>4</b>	<b><u>Ponderación del Precio: (Menor Precio Ofertado x 40)/Precio Ofertado</u></b>	<b>40</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

La puntuación final en la evaluación técnica de cada empresa proponente, será la suma de los puntajes obtenidos para los renglones indicados.

**El método de asignación del puntaje será el siguiente:**

1. **Experiencia.** La experiencia de la empresa para desarrollar este proyecto se evaluará tomando en consideración los trabajos similares previos realizados, sus antecedentes y prestigio en el mercado de servicios técnicos a nivel nacional e internacional.
2. **Plan de trabajo.** El programa de trabajo propuesto para la ejecución del proyecto se evaluará tomando en consideración lo siguiente:
  - a) ¿Hasta qué punto el Oferente comprende la naturaleza del trabajo?
  - b) ¿El plan de trabajo propuesto desarrolla los aspectos relevantes del proyecto con un nivel suficiente de detalle?
  - c) ¿El plan de trabajo ha considerado los diferentes aspectos que podría incidir en el desarrollo del proyecto, de una manera adecuada?
  - d) ¿Se ha definido bien el alcance del trabajo y se ajusta a los Términos de Referencia?
  - e) ¿La ejecución propuesta para este proyecto se realizará dentro de un periodo de tiempo y programación adecuada y razonable?
3. **Equipo de profesionales.** Evaluación de las hojas de vida de cada uno de los profesionales o expertos designados por el Proponente para este proyecto y que trabajarán directamente en el desarrollo del mismo. La experiencia internacional o nacional, experiencia en brindar capacitación, experiencia profesional en proyectos similares al solicitado, conocimientos de Panamá y del idioma español.

4. **Ponderación del Precio Ofertado.** Se le asignarán 40 puntos a la empresa que presente el menor precio ofertado para la ejecución de este proyecto. A cada una de las empresas restantes se le calculará un puntaje de evaluación, con base al menor precio ofertado. El valor de la ponderación del precio para cada empresa se calculará como:

PO = Precio Ofertado

PM = Precio Menor Ofertado

Puntos = 40

$$\frac{\text{PM} \times \text{Puntos}}{\text{PO}}$$

## ANEXO No. 1

### RECOPIACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

Las normas de calidad de servicio técnico, comercial, medición y alumbrado público que rigen a las empresas distribuidoras, son básicamente las siguientes:

**CUADRO No. 1**

	<b>Norma</b>	<b>Resolución</b>	<b>Fecha</b>
1	Norma de Alumbrado Público para Calles y Avenidas de Uso Público	AN-417-Elec	17/Nov/2006
2	Norma de Medición Aplicables a los Clientes Regulados	JD-760	5/Junio/1998
3	Norma de Calidad del Servicio Técnico	JD-764	8 /Junio/1998
4	Norma de Calidad del Servicio Comercial	JD-765	8/Junio/1998

Aunque los indicadores de calidad han permanecido prácticamente inalterables, y no se han afectados sustancialmente los valores de los indicadores, se han modificados algunos procedimientos, criterios, controles de la normativa, aplicación y penalización mediante un conjunto de Resoluciones.

#### **1. Cambios a la Norma de Alumbrado Público para Calles y Avenidas de Uso Público. Resolución JD-759.**

- a) ***RESOLUCIÓN AN-417-Elec de 17 de noviembre de 2006***  
Título VIII del Reglamento de Distribución y Comercialización  
“Normas De Alumbrado Público para calles y avenidas de uso público”
- b) ***JD-3337 de 24 de Mayo de 2002 G.O. 24,572 de 12/06/2002***  
Por la cual se modifican los Numerales 17 y 18 del Anexo A de la Resolución No. JD-759 de 5 de junio de 1998, que trata sobre la Norma de Alumbrado Público para Calles y Avenidas de Uso Público para el Servicio Público de Distribución.
- c) ***JD-2482 de 1 de Noviembre de 2000 G.O. 24,185 de 22/11/2000***  
Por la cual se modifica el Anexo A y se agrega un Anexo B a la Resolución No. JD-759 del 5 de junio de 1998, que trata sobre la norma de alumbrado público para calles y avenidas de uso público para el servicio público de distribución.

d) ***JD-2458 de 19 de Octubre de 2000***

Por la cual se aprueba el procedimiento para la actualización semestral del cargo por alumbrado público de las tarifas de electricidad.

*Nota: En esta Resolución, la cual es el resultado de una serie de modificaciones de otras Resoluciones, se establece un procedimiento para que las empresas de distribución realicen el Diagnóstico y el Plan de Inversiones de Alumbrado Público, basados en el nivel de inversión necesario para adecuar el sistema actual al requerido por la norma de alumbrado público*

*El Anexo A contiene también dos Apéndices con sus respectivos Adjuntos, entre los cuales se destaca el Apéndice I – “Procedimiento para la Aplicación de la Norma de Alumbrado Público para Calles y Avenidas de Uso Público”, mediante el cual se establece un procedimiento para reglamentar la aplicación de la Norma de Alumbrado Público para Calles y Avenidas de Uso Público por parte de las empresas de distribuidoras.*

*Consideramos que es recomendable reevaluar completamente esta Resolución, porque en ella se incluye aspectos técnicos y tarifarios. Existen procedimientos importantes que deben prevalecer, mientras que hay otros aspectos que han perdido vigencia, debido a los cambios introducidos en el Régimen Tarifario actualmente vigente.*

e) ***JD-1861 de 3 de Marzo de 2000***

Por la cual se modifica la Resolución no. JD-759 del 5 de junio de 1998, que trata sobre la norma de alumbrado público para calles y avenidas de uso público para el servicio público de distribución.

f) ***JD-1734 de 23 de Diciembre de 1999***

Por la cual se resuelve el recurso de reconsideración presentado por Elektra Noreste, S.A., en contra de la Resolución No. JD-1654 que trata sobre las inspecciones al sistema de alumbrado público.

g) ***JD-1722 de 17 de Diciembre de 1999***

Por la cual se resuelve el recurso de reconsideración presentado por la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A., en contra de la Resolución No. JD-1653 que trata sobre las inspecciones al sistema de alumbrado público.

h) ***JD-1709 de 13 de Diciembre de 1999***

Por la cual se resuelve el recurso de reconsideración presentado por la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A., en contra de la Resolución No. JD-1651 del 28 de octubre de 1999, que modifica la norma de alumbrado público para calles y avenidas de uso público.

i) ***JD-1708 de 13 de Diciembre de 1999***

Por la cual se resuelve el Recurso de Reconsideración presentado por Elektra Noreste, S.A., en contra de la Resolución No. JD-1651 del 28 de octubre de 1999,



que modifica la norma de alumbrado público para calles y avenidas de uso público.

j) **JD-1707 de 13 de Diciembre de 1999**

Por la cual se resuelve el Recurso de Reconsideración presentado por la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A., en contra de la Resolución No. JD-1651 del 28 de octubre de 1999, que modifica la norma de alumbrado público para calles y avenidas de uso público.

k) **JD-1654 de 29 de Octubre de 1999**

Por la cual se ordena a Elektra Noreste, S. A., realizar inspecciones al sistema de alumbrado público.

*Nota: Obsérvese que esta Resolución también ordena a Elektra Noreste, S.A., que deberá efectuar la reparación de las luminarias que han sido reportadas por el Ente Regulador o por los clientes, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reporte en la Empresa, pero no establece penalización, ni sistema de control.*

l) **JD-1653 de 29 de Octubre de 1999**

Por la cual se ordena a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S. A., realizar inspecciones al sistema de alumbrado público.

*Nota: Obsérvese que esta Resolución también ordena a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S. A., que deberá efectuar la reparación de las luminarias que han sido reportadas por el Ente Regulador o por los clientes, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reporte en la Empresa, pero no establece penalización, ni sistema de control.*

m) **JD-1652 de 29 de Octubre de 1999**

Por la cual se ordena a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A., realizar inspecciones al sistema de alumbrado público.

*Nota: Obsérvese que esta Resolución también ordena a la Empresa de Distribución Metro Oeste, S.A., que deberá efectuar la reparación de las luminarias que han sido reportadas por el Ente Regulador o por los clientes, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reporte en la Empresa, pero no establece penalización, ni sistema de control.*

n) **JD-1651 de 28 de Octubre de 1999 G.O. 23,920 de 30/10/1999**

Por la cual se modifica el Numeral 17 del Título VII, denominado “Multas”, del Anexo A, de la Resolución No. JD-759 de 5 de junio de 1998, que aprueba la norma de alumbrado público para calles y avenidas.

o) **JD-1510 de 24 de Agosto de 1999 G.O. 23,873 de 27/08/1999**

Por la cual se modifica el Anexo A de la Resolución No. JD-759 de 5 de junio de 1998, en lo relativo a las “Multas” por la norma de alumbrado público de calles y avenidas de uso público.

## **2. Cambios a la Norma de Medición Aplicables a los Clientes Regulados. Resolución JD-760.**

- a) ***JD-4729 de 31 de Mayo de 2004 G.O. 25077 de 22/06/2004***  
Por medio de la cual se modifica la Resolución No. JD-4464 del 23 de diciembre de 2003 que adiciona el Anexo B a la Resolución No. JD-760 del 5 de junio de 1998.
- b) ***JD-4464 de 23 de Diciembre de 2003 G.O. 24,973 de 23/01/2004***  
Por medio de la cual se adiciona el Anexo B a la Resolución No. JD-760 del 5 de junio de 1998, el cual se refiere a la Base Metodológica de las Normas de Medición aplicables a los Clientes Regulados.
- c) ***JD-3332 de 16 de Mayo de 2002 G.O. 24,561 de 28/05/2002***  
Por la cual se autoriza a la SECRETARÍA NACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN (SENACYT), para que, a través del Centro Nacional de Metrología de Panamá, (CENAMEP), realice la verificación metrológica de los instrumentos de medición de electricidad a requerimiento del Ente Regulador de los Servicios Públicos, de conformidad con lo que establece la Resolución No. JD – 760 de 5 de junio de 1998, las disposiciones contenidas en el Anexo A de la misma, y las estipulaciones del CONVENIO No. 066 del 15 de enero de 2002, celebrado entre ambas Entidades.
- d) ***Manual de Normas de Medición aprobados mediante notas para EDEMET-EDECHI y Elektra Noreste, S.A.***

## **3. Cambios a la Norma de Calidad del Servicio Técnico. Resolución JD-764**

- a) ***JD-4730 de 31 de Mayo de 2004 G.O. 25077 de 22/06/2004***  
Por medio de la cual se modifica la Resolución No. JD-4466 del 23 de diciembre de 2003, que adiciona los Anexos B y C a la Resolución No. JD-764 del 8 de junio de 1998.
- b) ***JD-4466 de 23 de Diciembre de 2003 G.O. 24,977 de 29/01/2004***  
Por medio de la cual se modifica la Resolución No. JD-764 del 8 de junio de 1998 y se adicionan a la misma los Anexos B y C que se refieren a las Bases Metodológicas para el Control de la Calidad del Servicio Técnico
- c) ***JD-3110 de 19 de Diciembre de 2001 G.O. 24,463 de 03/01/2002***  
Por la cual se establece el procedimiento que permite determinar la calificación de lo que debe entenderse por fuerza mayor o caso fortuito como eximentes de responsabilidad para las empresas prestadoras del servicio público de transmisión y distribución de energía eléctrica.

- d) ***JD-2941 de 10 de Septiembre de 2001***  
Por la cual se resuelven los Recursos de Reconsideración presentados en contra de la Resolución No. JD-2852.
- e) ***JD-2852 de 2 de Julio de 2001***  
Por la cual se ordena a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A., a la Empresa de Distribución Eléctrica Elektra Noreste, S.A., y a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A., que suministren información en detalle de las interrupciones del servicio público de electricidad acontecidas dentro de su zona de concesión, durante el primer período de evaluación de los indicadores de confiabilidad SAIFI y SAIDI, tanto para los centros urbanos como para las áreas rurales, para el período comprendido entre el 1 de julio de 2000 al 30 de junio de 2001.
- f) ***JD-1971 de 16 de Mayo de 2000 G.O. 24,060 de 25/05/2000***  
Por la cual se proroga la Resolución No. JD-1838 del 11 de febrero de 2000 que trata sobre información estadística que deben presentar las empresas distribuidoras al Ente Regulador de los Servicios Públicos.
- g) ***JD-1838 de 11 de Febrero de 2000***  
Por la cual se solicita a las empresas distribuidoras del servicio público de electricidad suministrar al ente regulador de los servicios públicos información estadística.
- h) ***JD-1829 de 10 de Febrero de 2000***  
Por la cual se modifica el artículo primero de la Resolución no. JD-1649 de 27 de octubre de 1999, en el sentido de que la empresa de distribución eléctrica Elektra noreste, s. A., deberá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta Resolución, el informe mensual de interrupciones eléctricas atribuibles al sistema de distribución.
- i) ***JD-1828 de 10 de Febrero de 2000***  
Por la cual se modifica el artículo primero de la Resolución no. JD-1648 de 27 de octubre de 1999, en el sentido de que la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A., deberá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta Resolución, el informe mensual de interrupciones eléctricas atribuibles al sistema de distribución.
- j) ***JD-1650 de 27 de Octubre de 1999 G.O. 23,919 de 29/10/1999***  
Por la cual se comunica a los agentes del mercado que existirán tres (3) categorías de interrupción para cada una de las actividades que conforman el servicio público de energía eléctrica.
- k) ***JD-1649 de 27 de Octubre de 1999***  
Por la cual se ordena a Elektra Noreste, S.A., que presente informe mensual de las interrupciones del suministro de energía eléctrica.

- l) ***JD-1648 de 27 de Octubre de 1999***  
Por la cual se ordena a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste S.A., que presente informe mensual de las interrupciones del suministro de energía eléctrica.
- m) ***JD-1236 de 20 de Enero de 1999 G.O. 23,729 de 06/02/1999***  
Por la cual se modifican las fechas de ejecución de las normas de calidad de servicio técnico que aparecen en las tablas 1, 2, 3, 4 5 y 6 del Anexo A de la Resolución No. JD-764 de 8 de junio de 1998.

#### **4. Cambios a la Norma de Calidad del Servicio Comercial. Resolución JD-765**

- a) ***JD-4731 de 31 de Mayo de 2004 G.O. 25077 de 22/06/2004***  
Por medio de la cual se modifica la Resolución No. JD-4465 del 23 de diciembre de 2003 que adiciona el Anexo B a la Resolución No. JD-765 del 8 de junio de 1998.
- b) ***JD-4465 de 23 de Diciembre de 2003 G.O. 24,974 de 26/01/2004***  
Por medio de la cual se adiciona el Anexo B a la Resolución No. JD-765 del 8 de junio de 1998, el cual se refiere a la Base Metodológica para el Control de la Calidad del Servicio Comercial.

#### **5. OTROS**

- a) ***JD-1563 de 17 de Septiembre de 1999***  
ORDENAR a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A., que en un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la notificación de la presente Resolución, presente listado al Ente Regulador en el cual se identifique los voltajes, la frecuencia y las cantidades de fases que dicha empresa ofrece a sus clientes por provincia, en cada distrito, corregimiento, lugar poblado o caserío de su área de concesión.
- b) ***JD-1562 de 17 de Septiembre de 1999***  
Por la cual se ordena a Elektra Noreste, S.A., que en un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la notificación de la presente Resolución, presente listado al ente regulador en el cual se identifique los voltajes, la frecuencia y la cantidad de fases que dicha empresa ofrece a sus clientes por provincia, en cada distrito, corregimiento, lugar poblado o caserío de su área de concesión.
- c) ***JD-1561 de 17 de Septiembre de 1999***  
Por la cual se ordena a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A., que en un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la notificación de la presente Resolución, presente listado al ente regulador en el cual se identifique los voltajes, la frecuencia y la cantidad números de fases que dicha

empresa ofrece a sus clientes por provincia, en cada distrito, corregimiento, lugar poblado o caserío de su área de concesión.

- d) ***JD-1428 de 28 de Junio de 1999 G.O. 23,842 de 16/07/1999***  
Por la cual se modifica el Anexo A de la Resolución No. JD-1396 del 4 de junio de 1999.
  
- e) ***JD-1396 de 4 de Junio de 1999 G.O. 23,842 de 16/07/1999***  
Por la cual se aprueba el procedimiento por el cual se dictan las guías para la instalación y el financiamiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio público de electricidad en nuevas urbanizaciones.