



República de Panamá

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución N°: **JD-121**

Panamá 30 de Octubre de 1997.

POR LA CUAL SE MODIFICAN LOS ARTÍCULOS 2°, 9°, 14°, 16°, 28° Y 33° DE LA RESOLUCIÓN JD-101 DE 27 DE AGOSTO DE 1997.

LA JUNTA DIRECTIVA

**Del Ente Regulador de los Servicios Públicos
en uso de sus facultades legales**

CONSIDERANDO:

Que mediante Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, se creó el Ente Regulador de los Servicios Públicos, como organismo autónomo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, el cual tiene a su cargo el control y fiscalización de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones y electricidad;

Que el numeral 11 del Artículo 19 de la Ley 26 de 1996 en referencia, señala entre las atribuciones del Ente Regulador, la de dictar un reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios, que contenga las normas de trámites y reclamaciones, de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia en los procedimientos;

Que con fundamento en las disposiciones legales que se dejan citadas, el Ente Regulador de los Servicios Públicos mediante Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997, adoptó el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad y telecomunicaciones;

Que la Resolución No. [JD-101](#) de 1997 en comentario, en su Artículo Quinto concedió a los prestadores de servicio público treinta (30) días calendario contados a partir de la publicación de esa resolución para que, si lo consideraban necesario, sometieran a consideración del Ente Regulador una petición para posponer la aplicación de artículos específicos del referido Reglamento de Deberes y Derechos de los Usuarios;

Que dentro del término concedido por el citado Artículo Quinto de la comentada Resolución [JD-101](#) de 1997, distintos prestadores de servicios han formulado observaciones en torno al texto de algunos artículos contenidos en el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios en comentario;

Que tomando conocimiento de las opiniones y criterios en que los prestadores de servicio fundamentan las observaciones realizadas a varios artículos del Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios, el Ente Regulador, actuando conforme a la competencia y facultad emergentes de su carácter de organismo regulador y controlador, ha conceptualizado oportuno modificar el texto de algunos artículos de la Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997, mediante la cual se adoptó el Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad y telecomunicaciones;

Que entre las razones que dan basamento a las modificaciones objeto de la presente Resolución, figura el interés que tiene el Ente Regulador de limitar el contenido y aplicación de las normas que integran el Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios al ámbito de competencia de dicho organismo regulador;

RESUELVE:

PRIMERO: MODIFICAR el Artículo 2° de la Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997 el cual quedará así:

Artículo 2°: Tener acceso a los servicios públicos sin discriminación con respecto a otras personas que se encuentren en iguales condiciones.

SEGUNDO: MODIFICAR el Artículo 9° de la Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997 el cual quedará así:

Artículo 9°: Recibir del prestador, antes de suscribirse al servicio o cuando así lo solicite, información clara y detallada sobre los servicios ofrecidos, así como de los precios y régimen de tarifas vigentes para cada servicio y sobre los diferentes planes u opciones de servicio disponibles.

TERCERO: MODIFICAR el Artículo 14° de la Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997 el cual quedará así:

Artículo 14°: Recibir aviso previo de las interrupciones programadas o en alguna forma previsibles y recibir las explicaciones que correspondan cuando ocurran interrupciones imprevistas en la prestación del servicio que sean de una magnitud significativa que afecte en forma considerable a la población.

Igualmente, cuando así lo solicite, el usuario tendrá derecho a obtener información relacionada con cualquier interrupción del servicio que le afecte.

CUARTO: MODIFICAR el Artículo 16° de la Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997 el cual quedará así:

Artículo 16°: Obtener los créditos o compensaciones, según sea el caso, por razón de las interrupciones o deficiencias del servicio público de que se trate, de acuerdo con lo que establezcan las leyes, sus reglamentos, las resoluciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos, el régimen tarifario vigente o las respectivas concesiones o licencias.

QUINTO: MODIFICAR el Artículo 28° de la Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997 el cual quedará así:

Artículo 28°: Pagar por el consumo o utilización del servicio, así como otros cargos aplicables establecidos de conformidad con las disposiciones del régimen tarifario o lista de precios vigentes, de las leyes, reglamentos, disposiciones pertinentes o de los contratos celebrados entre las partes.

SEXTO: MODIFICAR el Artículo 33° de la Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997 el cual quedará así:

Artículo 33°: Abstenerse de manipular o dañar las redes, instalaciones, celdas, cableado, instrumentos de medición, conductos, tuberías y demás infraestructura y equipos utilizados para la prestación de los servicios públicos, o en cualquier otra forma obstaculizar o poner en peligro, en todo o en parte, el funcionamiento de los sistemas de servicios públicos. De ser comprobada una violación a este deber, el prestador del servicio tendrá el derecho de obtener la compensación correspondiente, de acuerdo con lo que establezcan las leyes, sus reglamentos, las resoluciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos, el régimen tarifario vigente o las respectivas concesiones o licencias.

Sin embargo, el prestador del servicio no podrá ni cobrar como parte de la prestación del servicio, ni suspender éste por la falta de pago de la compensación pecuniaria por los daños ocasionados, con excepción de la compensación que corresponda por daños ocurridos como consecuencia directa de fraude comprobado en la utilización del servicio.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 26 de 29 de enero de 1996.

PUBLIQUESE

Y

CUMPLASE

NILSON ESPINO
Director

RAFAEL A. MOSCOTE
Director

JOSE GUANTI G.
Director Presidente