



# *República de Panamá*

## ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución N°: **JD-2457**

Panamá 18 de Octubre de 2000.

POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL ARTICULO 23 Y 26 DEL REGLAMENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, ADOPTADO MEDIANTE RESOLUCION NO. JD-101 DE 1997, MODIFICADA POR LA RESOLUCION NO. JD-121 DE 1997.

### LA JUNTA DIRECTIVA

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

#### CONSIDERANDO:

1.- Que mediante Ley No. 26 de 29 de enero de 1996 modificada por la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999, se crea el Ente Regulador de los Servicios Públicos, como organismo autónomo del Estado, con personería 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, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como transmisión y distribución de gas natural;

2.- Que el Numeral 11 del Artículo 19 de la Ley de 1996 antes citada, señala entre las atribuciones del Ente Regulador, la de dictar un reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios, que contengan las normas de trámites y reclamaciones, de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia en los procedimientos;

3.- Que el numeral 12 del Artículo 19 antes citado, indica que le corresponde al Ente Regulador controlar el cumplimiento del reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios y conocer denuncias sobre la prestación deficiente de los servicios públicos;

4.- Que mediante Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997 modificada por la Resolución No. [JD-121](#) de 30 de octubre de 1997, el Ente Regulador en cumplimiento de las disposiciones legales antes mencionadas dictó el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos;

5.- Que el Artículo 26 del Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos establece:

"Recurrir ante el Ente Regulador, siempre y cuando haya realizado previamente las dos gestiones señaladas en los Artículos 22 y 23 de esta Resolución cuando no se sienta satisfecho".

6.- Que los Artículos 22 y 23 a los cuales se refiere la norma antes citada rezan de la siguiente manera:

"Artículo 22: Reclamar por cualquier deficiencia en la prestación del servicio o en cualquier otro aspecto de su relación con el prestador ante éste y recibir del mismo respuesta a su reclamación en un plazo no mayor de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de presentación de la reclamación. La reclamación podrá

ser presentada por el cliente o el usuario, según la naturaleza de la reclamación.

Artículo 23: Reclamar en segunda instancia ante el mismo prestador en caso de no considerarse satisfecho con la respuesta obtenida a su primera reclamación. Esta nueva queja deberá ser contestada por el prestador de servicios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles".

7.- Que del contenido de las normas reglamentarias antes señaladas podemos colegir, que para que una persona pueda presentar una reclamación ante el Ente Regulador la misma debe agotar dos instancias de reclamación ante el prestador,

8.- Que la segunda instancia ante el prestador tiene por objeto que una unidad superior distinta de aquella que atendió la reclamación en primera instancia evalúe dicha reclamación con el propósito de determinar, sin que el cliente y/o usuario tuviese que acudir subsidiariamente al Ente Regulador, si la reclamación fue atendida en debida forma y aplicar los correctivos necesarios en caso contrario;

9.- Que la segunda instancia, en la práctica, lejos de producir respuestas ante las reclamaciones que por deficiencias de los servicios públicos presentan los clientes o usuarios, se ha convertido en un proceso burocrático que no cumple con su objetivo principal, que es evaluar con más detalle la reclamación presentada en primera instancia;

10.- Que de conformidad con el Numeral 25 del Artículo 19 de la Ley No. 26 de 1996, el Ente Regulador tiene como atribución general la de realizar todos los actos necesarios para que se cumplan las funciones y los objetivos de esta Ley y de las leyes sectoriales, así como los contratos, concesiones, licencias y autorizaciones que se generen de estas leyes;

11.- Que en virtud de las consideraciones antes señaladas, esta Entidad Reguladora estima necesario modificar el contenido de los Artículos 23 y 26 del Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios, con la finalidad de que los clientes y/o usuarios de los servicios públicos puedan acudir ante el Ente Regulador para presentar sus reclamaciones por deficiencias en la prestación de los servicios públicos que reciben, cuando no se encuentren satisfechos con la respuesta proporcionada a su reclamación en primera instancia;

#### RESUELVE:

PRIMERO: Modificar el Artículo 23 del Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios, adoptado mediante Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997 modificada por la Resolución No. [JD-121](#) de 30 de octubre de 1997, el cual quedará de la siguiente manera:

" **Artículo 23:** Reclamar ante el Ente Regulador en caso de no considerarse satisfecho con la respuesta obtenida a su primera reclamación presentada ante el prestador. "

Parágrafo: Los clientes y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que no se sientan satisfechos con la respuesta obtenida a su primera reclamación podrán reclamar si lo prefieren, por segunda vez ante su prestador, según lo dispuesto en el Artículo 272 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, el cual deberá contestar dicha reclamación dentro de los quince (15) hábiles siguientes a que la misma se presente.

SEGUNDO: Modificar el Artículo 26 del Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios, adoptado mediante Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto de 1997 modificada por la Resolución No. [JD-121](#) de 30 de octubre de 1997, el cual quedará de la siguiente manera:

" **Artículo 26:** Recurrir ante el Ente Regulador siempre y cuando haya realizado previamente la gestión señalada en el Artículo 22. "

TERCERO: Esta Resolución regirá a partir de su publicación.

Fundamento de Derecho: Ley No. 26 de 29 de enero de 1996 modificada por la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

NILSON A. ESPINO

Director

RAFAEL A. MOSCOTE

Director

ALEX ANEL ARROYO

Director Presidente