

### **III. DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

La Dirección Nacional de Atención al Usuario tiene la responsabilidad de atender las quejas y reclamos de los clientes de telecomunicaciones, electricidad y agua potable y alcantarillado sanitario. Este compromiso es realizado a través de siete agencias, ubicadas en las Ciudades de Panamá, donde se encuentran las Oficinas Principales y las Agencias instaladas en la Gran Terminal de Albrook, en el Centro Comercial Los Andes, el Centro Comercial La Doña; y en Colón, en Aguadulce y en David, las cuales están dotadas de cincuenta y seis (56) funcionarios de diferentes disciplinas profesionales, capacitados para la realización de las labores de atención de quejas y reclamos de los diferentes servicios públicos.

#### **Reclamos Atendidos:**

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008, se atendieron un total de 1411 reclamos de los cuales el 30% (422 reclamos) corresponden a clientes del servicio de Telecomunicaciones, el 66% (929 reclamos) a Electricidad y el 4% (60 reclamos) a los servicios de agua y alcantarillado sanitario.

#### **Tipos de Reclamos:**

##### **Telecomunicaciones:**

En telecomunicaciones el mayor número de reclamos presentados fueron los relacionados con llamadas a Celulares (22%), que indican los usuarios no haber realizado. Además se presentaron reclamaciones por Alto Consumo Local (15%) y por llamadas de Larga Distancia Internacional (14%).

**Electricidad:**

En electricidad el mayor número de reclamos presentados fueron los relacionados con reclamaciones por Alto Consumo (53%). Además se presentaron reclamaciones por Fraude encontrado en las conexiones residenciales (28%) y reclamaciones por daños en aparatos eléctricos por cambio de voltaje (9%).

**Agua Potable y Alcantarillado Sanitario:**

En agua potable y alcantarillado sanitario el mayor número de reclamos presentados fueron los relacionados con reclamaciones por alto consumo (83%). Además se presentaron reclamaciones por facturación ficticia (8%) y Servicio Deficiente (8%).

**Orientaciones:**

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008, se atendieron un total de 548 orientaciones de las cuales el 33% (181 orientaciones) corresponden a clientes del servicio de Telecomunicaciones, el 61% (333 orientaciones) a Electricidad y el 6% a los servicios de agua y alcantarillado sanitario.

**Inspecciones realizadas**

En la Dirección durante el periodo antes indicado, se realizaron un total de 792 inspecciones necesarias para el debido trámite de los reclamos presentados por los usuarios.

Del total antes señalado, se realizaron 16 inspecciones para atender los reclamos de Telecomunicaciones, 747 para los reclamos de electricidad y 29 para los reclamos de agua y alcantarillado sanitario.

### **Inspecciones en Agencias de Prestadores:**

La Dirección efectuó inspecciones a nivel nacional en las diferentes Agencias Prestadoras de Servicio Público, verificando el cumplimiento de los derechos que tienen los usuarios y la atención que reciben en las diferentes Agencias.

### **Divulgación**

Con el fin de promover entre los usuarios de los servicios públicos buenas prácticas de consumo y divulgar sus deberes y derechos; la Dirección Nacional de Atención al Usuario organizó su participación en diferentes ferias que se realizan en nuestro país, tales como la Feria Internacional de San José y la Feria Internacional de Azuero.

### **Procedimiento de reclamos**

De acuerdo con lo que dispone el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios y las Resoluciones de la Autoridad, los clientes deben presentar sus reclamos en primera instancia ante el prestador del servicio, el cual cuenta con treinta días calendario para darle respuesta. Si la respuesta no satisface al cliente, éste puede acudir ante la Dirección Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y presentar su reclamación, dando evidencia de haber acudido en instancia anterior ante el prestador del servicio. Una vez la Autoridad emita mediante resolución la respuesta,

cualquiera de las partes afectadas puede interponer ante la propia la Autoridad un recurso de reconsideración o apelación, el cual debe ser fallado nuevamente por la Autoridad mediante resolución.

Si el fallo de la solicitud de reconsideración o apelación no es satisfactorio para la parte afectada, entonces puede presentar un recurso de apelación ante la Sala Tercera de lo Contencioso - Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

**Accesibilidad al usuario para presentar sus reclamos:**

Uno de los aspectos que la Autoridad ha proyectado es la de mejorar la accesibilidad de nuestras instalaciones, para que los usuarios puedan presentar sus reclamos por cualquier deficiencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, electricidad, agua potable y alcantarillado sanitario.

Frente a dicha limitación de accesibilidad para los usuarios, la Autoridad ha proyectado la instalación de Centros de Atención y Orientación en las ciudades de Chitré, Santiago y La Chorrera.