



DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

**ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

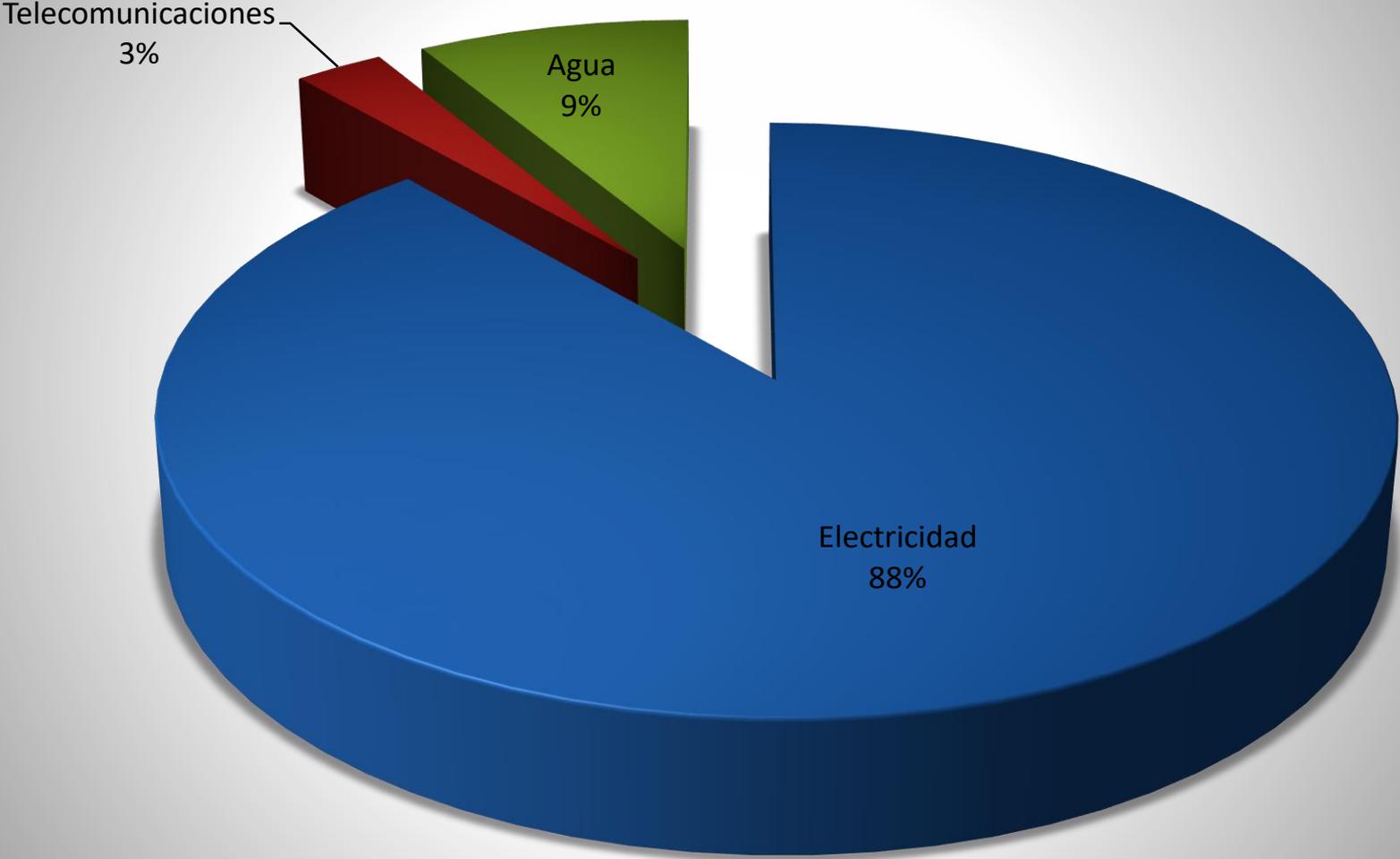
Cuadro DNAU 01-19. RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA ASEP A NIVEL NACIONAL POR SERVICIO REGULADO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Reclamos presentados

Sector	Total	%
Electricidad	5135	88%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	494	9%
Telecomunicaciones	160	3%
Total	5789	100%

(1) Incluye el servicio de Alcantarillado Sanitario.

**Gráfica DNAU-01. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS POR SERVICIO REGULADO:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**



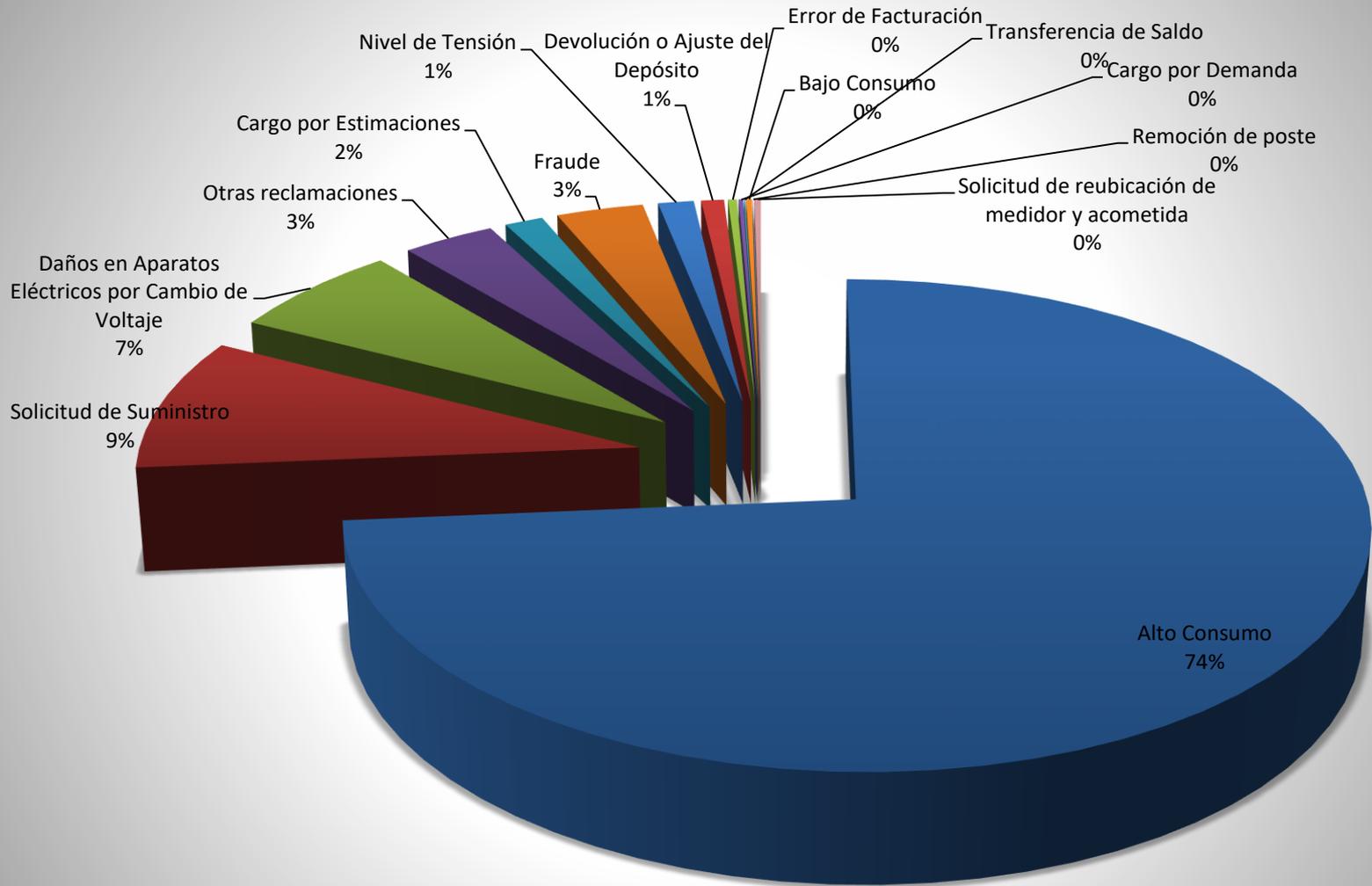
SERVICIO DE ELECTRICIDAD

- **TIPO DE RECLAMOS**
- **CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES**
- **CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR PRESTADORA**

Cuadro DNAU 02-19. TIPO DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA ASEP POR MES SEGÚN SERVICIO DE ELECTRICIDAD: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

RECLAMOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD														
Tipo de Reclamo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
Alto Consumo	155	138	199	318	309	337	411	406	443	463	295	339	3813	74%
Solicitud de Suministro	37	20	17	49	29	40	61	43	53	52	23	14	438	9%
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	14	32	16	15	16	28	31	36	33	48	31	27	327	6%
Otras reclamaciones	5	5	11	14	10	22	16	17	22	23	13	9	167	3%
Fraude	5	5	3	11	9	17	22	11	14	26	26	13	162	3%
Cargo por Estimaciones	2	3	1	3	2	5	7	7	11	17	8	4	70	1%
Nivel de Tensión	3	3	2	5	14	5	2	7	7	8	5	5	66	1%
Devolución o Ajuste del Depósito	3	2	1	2	2	5	1	2	2	12	7	5	44	1%
Error de Facturación	1	1	4	7	0	0	0	0	1	1	0	0	15	0%
Solicitud de reubicación de medidor y acometida	0	0	0	0	0	1	4	3	2	1	0	0	11	0%
Bajo Consumo	0	0	0	1	1	0	2	2	2	1	1	1	11	0%
Cargo por Demanda	0	0	0	3	0	1	0	0	0	2	2	0	8	0%
Transferencia de Saldo	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
Remoción de poste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
	225	210	254	428	392	461	557	534	591	654	412	417	5135	100%

Gráfica DNAU-02. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR TIPO SEGÚN SERVICIO REGULADO DE ELECTRICIDAD: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

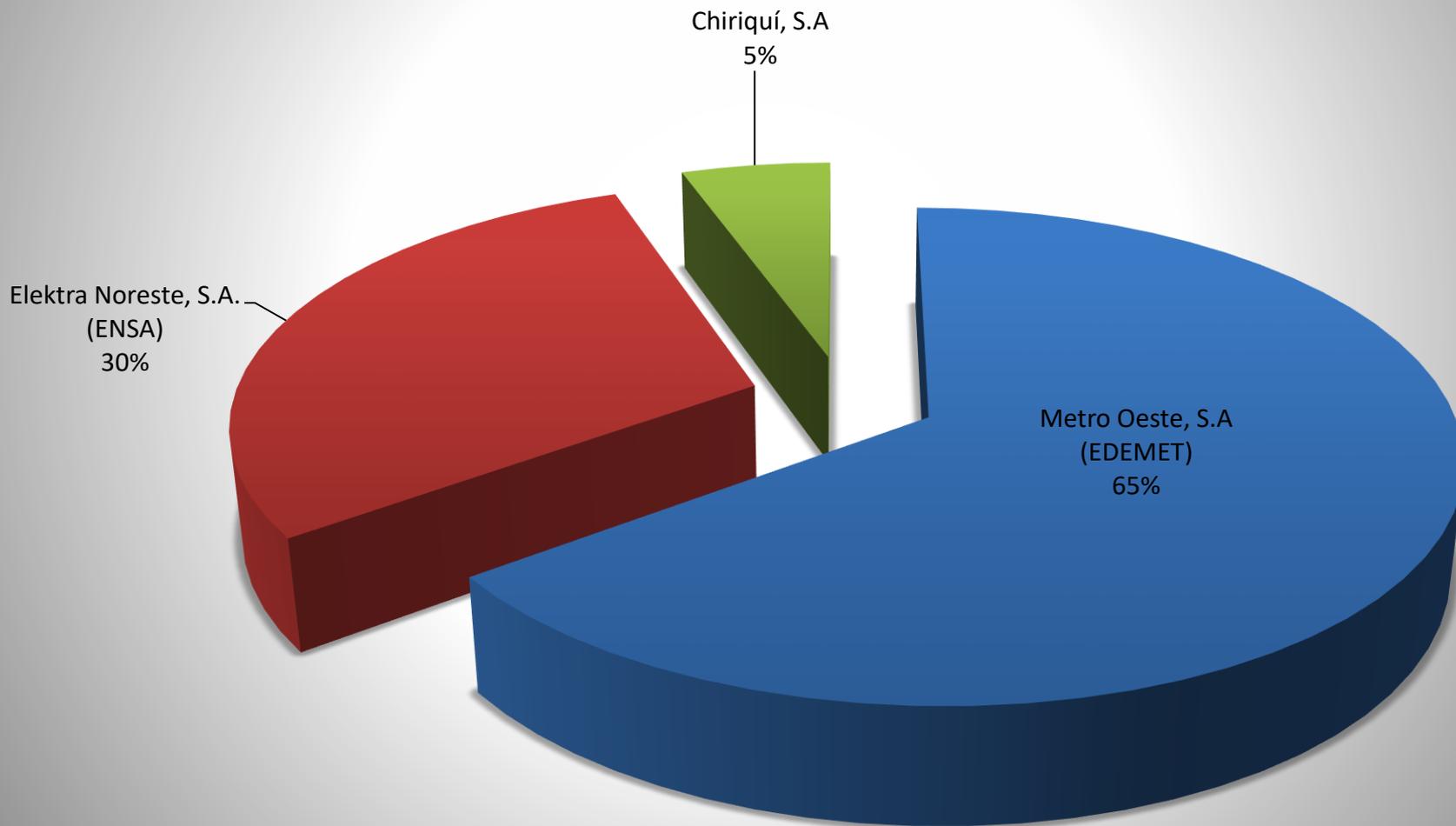


Cuadro DNAU 03-19. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE ELECTRICIDAD DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

RECLAMOS POR PRESTADORA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Prestadora	Reclamos												Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.		
Metro Oeste, S.A (EDEMET)	137	130	193	298	260	290	356	336	366	426	261	259	3312	65%
Elektra Noreste, S.A. (ENSA)	75	71	42	93	105	150	182	179	189	194	135	137	1552	30%
Chiriquí, S.A	13	9	19	37	27	21	19	19	36	34	16	21	271	5%
Total	225	210	254	428	392	461	557	534	591	654	412	417	5135	100%

Gráfica DNAU 03. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LA PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE ELECTRICIDAD DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



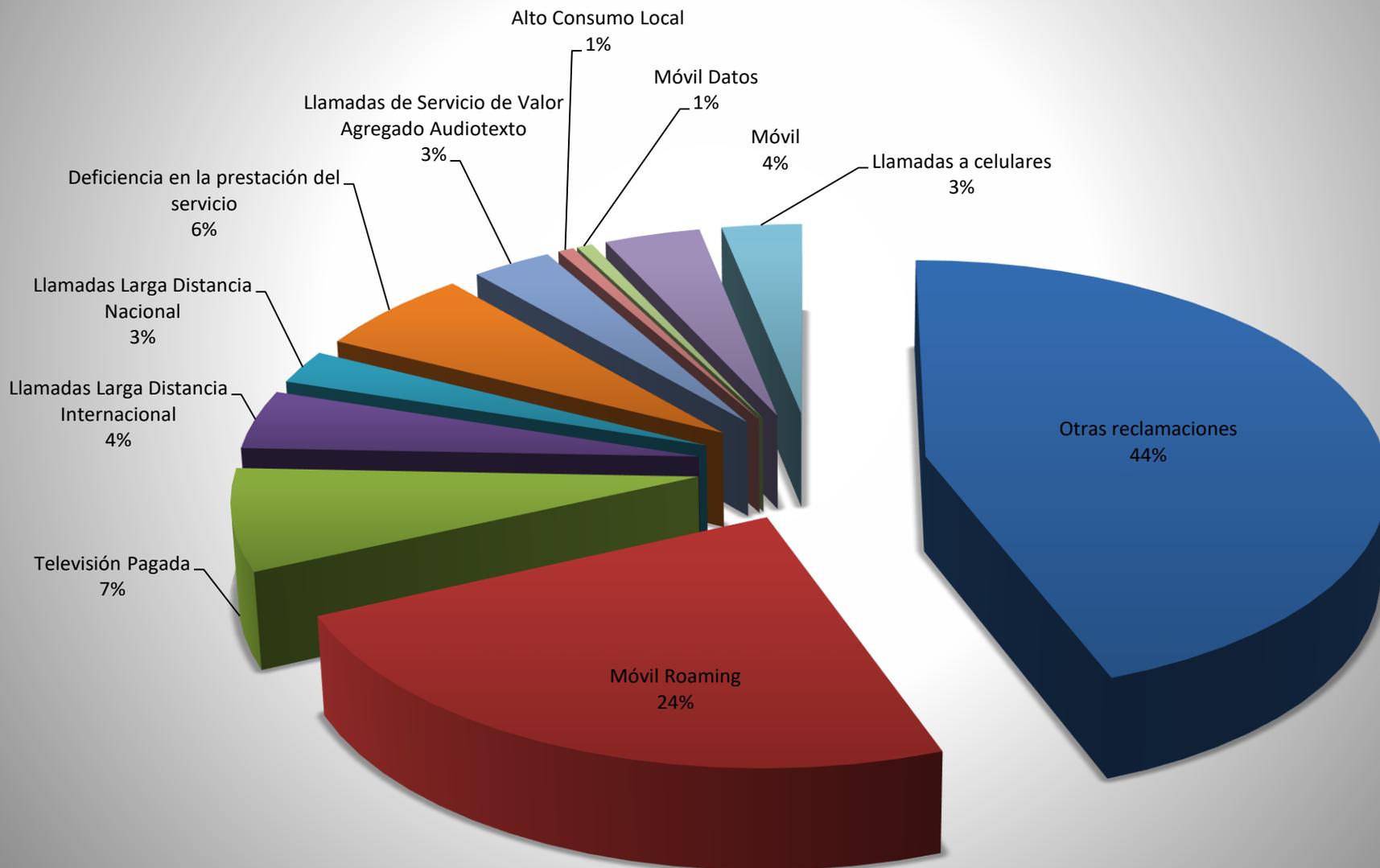
SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

- **TIPO DE RECLAMOS**
- **CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES**
- **CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR PRESTADORA**

**Cuadro DNAU 04-19. TIPO DE RECLAMOS ATENDIDOS POR MES SEGÚN
SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

RECLAMOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES														
Tipo de Reclamo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
Otras reclamaciones	3	6	11	7	7	4	7	10	6	4	2	4	71	44%
Móvil Roaming	3	3	6	4	4	5	5	2	1	2	3	0	38	24%
Televisión Pagada	1	3	0	2	2	0	2	0	1	0	1	0	12	8%
Llamadas Larga Distancia Internacional	1	0	1	2	0	1	0	0	0	1	1	0	7	4%
Llamadas Larga Distancia Nacional	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4	3%
Deficiencia en la prestación del servicio	3	0	0	2	0	0	1	1	2	1	0	0	10	6%
Llamadas de Servicio de Valor Agregado Audiotexto	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	5	3%
Alto Consumo Local	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
Móvil Datos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
Móvil	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	6	4%
Llamadas a celulares	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1	0	0	5	3%
	12	14	19	18	14	12	19	15	13	10	8	6	160	100%

Gráfica DNAU-04. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR TIPO SEGÚN SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



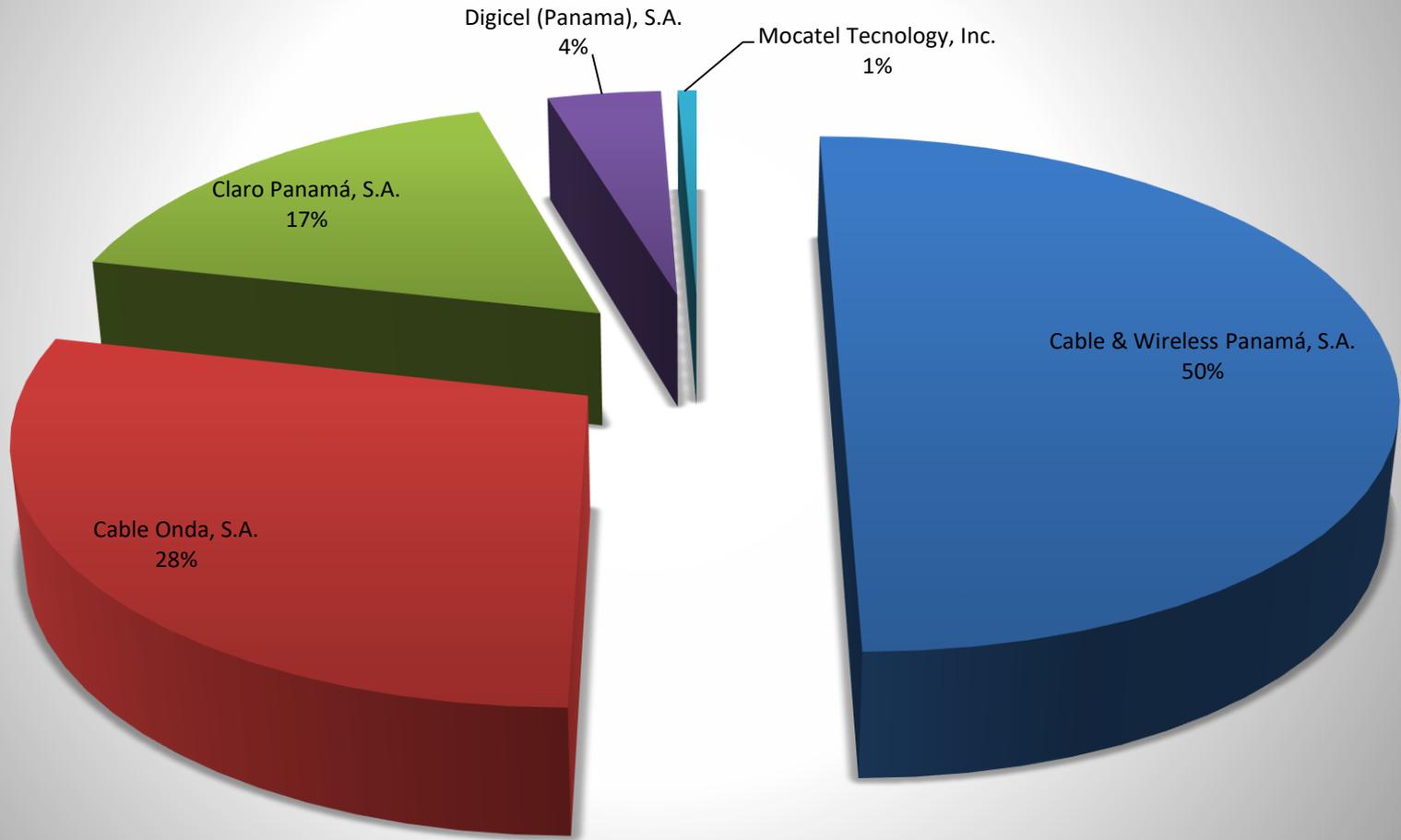
**Cuadro DNAU 05-19. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMO PRESENTADOS CONTRA LAS
PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

CANTIDAD DE RECLAMOS POR PRESTADORA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Prestadora	Reclamo												Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.		
Cable & Wireless Panamá, S.A.	5	7	12	8	8	9	8	7	3	6	4	4	81	50%
Cable Onda, S.A.	4	5	3	6	6	2	4	5	6	1	2	1	45	28%
Claro Panamá, S.A.	3	2	2	4	0	0	6	2	2	3	2	1	27	17%
Digicel (Panama), S.A.	0	0	1	0	0	1	1	1	2	0	0	0	6	4%
Mocatel Technology, Inc.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
TOTAL	12	14	19	18	14	12	19	15	13	10	8	6	160	100%

Gráfica DNAU-05. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO DE TELECOMUNICACIONES: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CANTIDAD DE RECLAMOS POR PRESTADORA



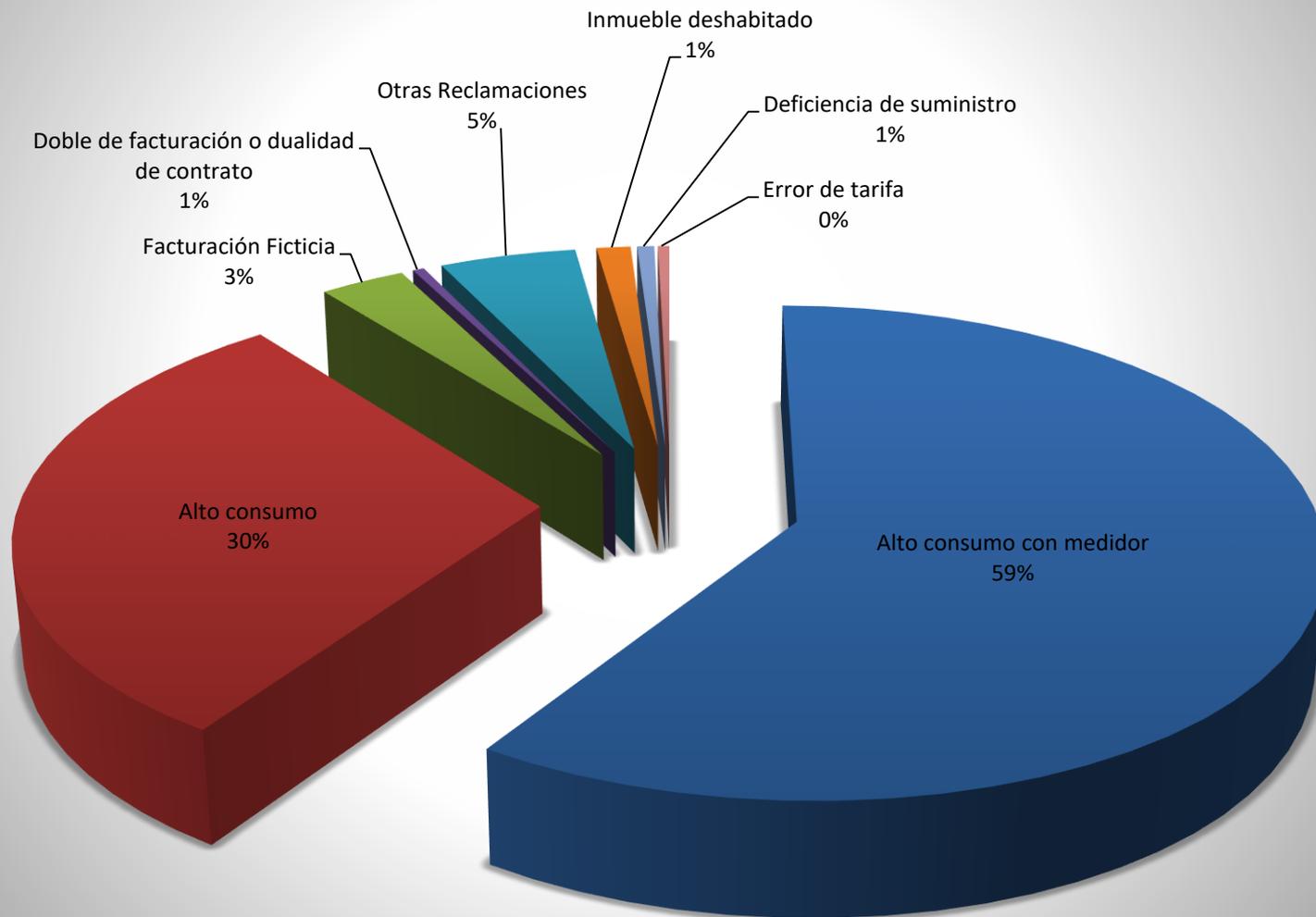
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

- **TIPO DE RECLAMOS**
- **CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES**
- **CANTIDAD Y % DE RECLAMOS POR PRESTADORA**

**Cuadro DNAU 06-19. TIPO DE RECLAMOS ATENDIDOS POR MES SEGÚN SERVICIO REGULADO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

RECLAMOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO														
Tipo de Reclamo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
Alto consumo con medidor	24	21	23	26	43	21	21	18	26	34	17	19	293	60%
Alto consumo	5	11	6	14	17	5	21	12	19	16	10	13	149	29%
Facturación Ficticia	1	1	1	2	1	1	2	2	4	0	0	0	15	4%
Doble de facturación o dualidad de contrato	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1%
Otras Reclamaciones	1	0	0	3	4	3	3	1	1	3	4	1	24	4%
Inmueble deshabitado	0	0	0	2	0	0	0	1	1	1	1	0	6	1%
Deficiencia de suministro	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	3	1%
Error de tarifa	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0%
	32	33	30	47	66	31	49	34	51	55	32	34	494	100%

Gráfica DNAU-06. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS CONTRA LAS PRESTADORAS SEGÚN SERVICIO REGULADO AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

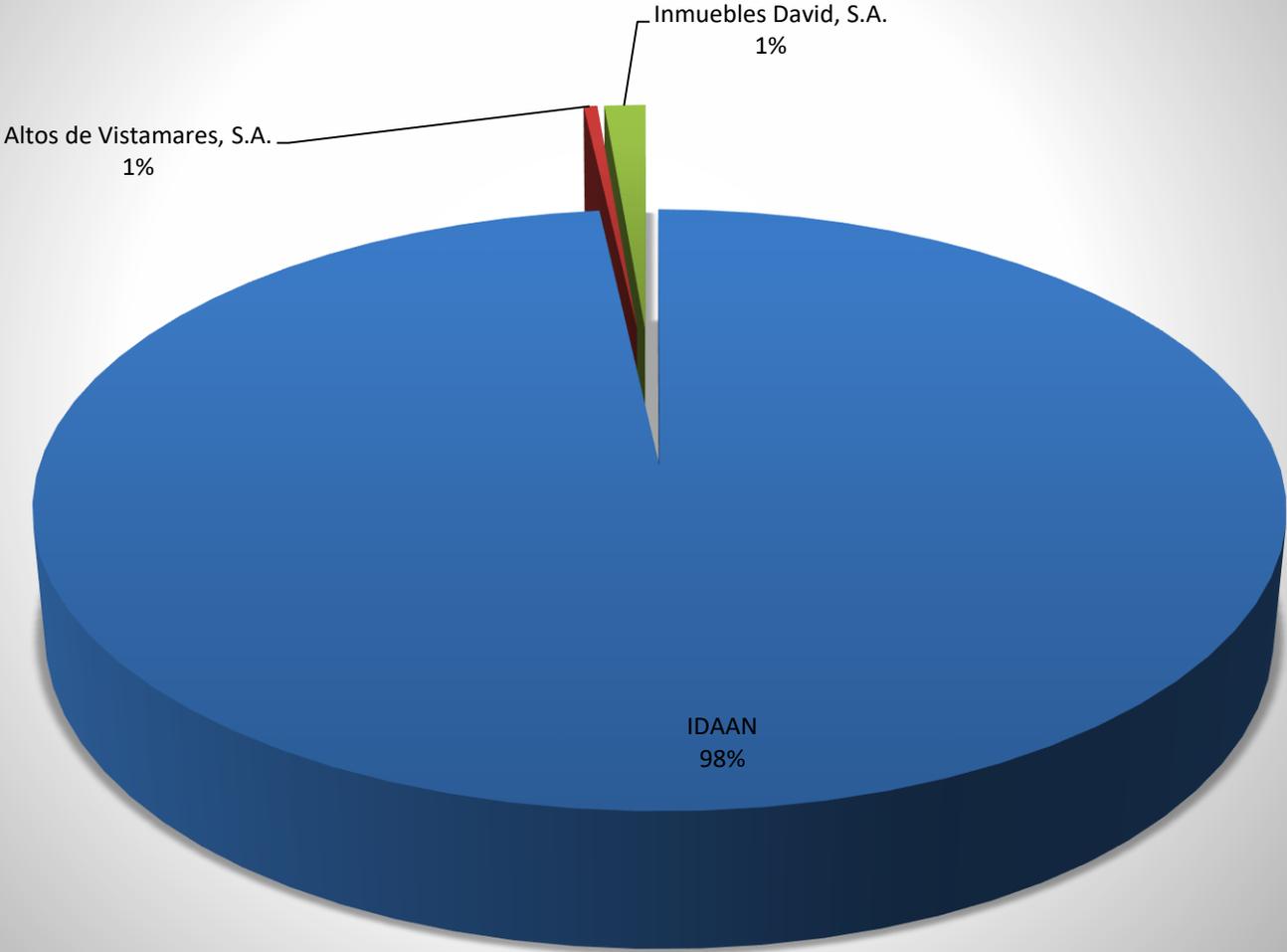


**Cuadro DNAU 07-19. CANTIDAD DE LOS RECLAMOS POR PRESTADORA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

CANTIDAD DE RECLAMOS POR PRESTADORA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Prestadora	Reclamo												Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.		
IDAAN	32	31	30	46	63	30	48	34	51	55	32	34	486	98%
Altos de Vistamares, S.A.	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
Inmuebles David, S.A.	0	0	0	1	3	1	1	0	0	0	0	0	6	1%
TOTAL	32	33	30	47	66	31	49	34	51	55	32	34	494	100%

**Gráfica DNAU-07. PORCENTAJE DE LOS RECLAMOS ATENDIDOS POR PRESTADORA:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

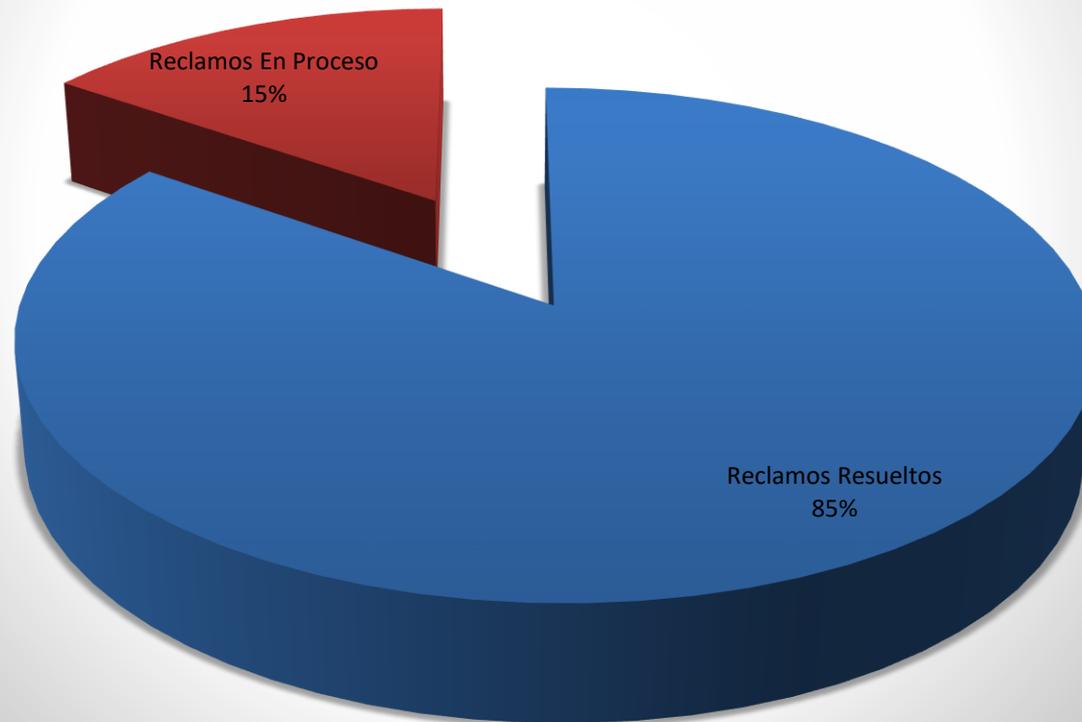


**Cuadro DNAU 08-19. RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO SEGÚN TIPO DE SERVICIO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS				
Servicios	Resueltos	En Proceso	Total	%
Electricidad	4377	758	5135	88%
Telecomunicaciones	143	17	160	3%
Agua	425	69	494	9%
TOTAL	4945	844	5789	100%
%	85%	15%	100%	

**Gráfica DNAU-08. PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO
DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

En el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, se atendieron un total de 5,789 reclamos, de los cuales se resolvieron 4,945 (85%) y 844 (15%) están en proceso.



ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS POR PROVINCIA, SEGÚN SERVICIO

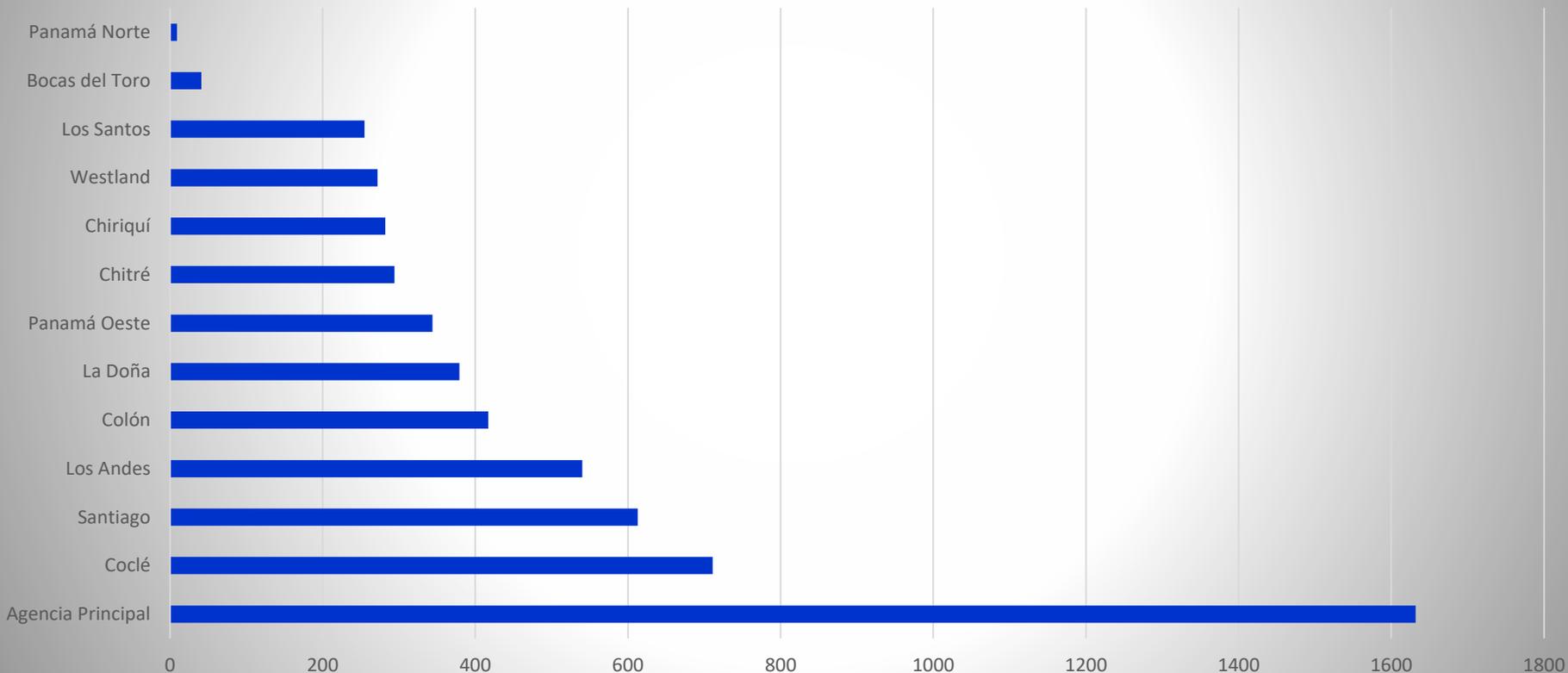
- **CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA.**
- **GRAFICA - CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA.**
- **RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS.**
- **CANTIDAD DE RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL POR SERVICIO REGULADO SEGÚN AÑO DESDE 1999 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.**

**Cuadro DNAU 09-19. RECLAMOS POR PROVINCIA, SEGÚN SERVICIO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA SEGÚN SERVICIO					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019					
Agencias	Electricidad	Telecomunicaciones	Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	Total	%
Agencia Principal	1357	91	184	1632	28%
Coclé	693	1	17	711	12%
Santiago	562	1	50	613	11%
Los Andes	485	17	38	540	9%
Colón	394	8	15	417	7%
La Doña	299	6	74	379	7%
Panamá Oeste	327	3	14	344	6%
Chitré	282	3	9	294	5%
Chiriquí	224	15	43	282	5%
Westland	242	13	17	272	5%
Los Santos	227	0	28	255	4%
Bocas del Toro	39	2	0	41	1%
Panamá Norte	4	0	5	9	0%
Total general	5135	160	494	5789	100%
%	88%	3%	9%	100%	

Gráfica DNAU-08. CANTIDAD DE RECLAMOS POR PROVINCIA DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, se han presentado a través de las as a nivel nacional 5,789 reclamos de los diferentes servicios.



	Agencia Principal	Coclé	Santiago	Los Andes	Colón	La Doña	Panamá Oeste	Chitré	Chiriquí	Westland	Los Santos	Bocas del Toro	Panamá Norte
■ Series1	1632	711	613	540	417	379	344	294	282	272	255	41	9

Cuadro DNAU 10-19. CANTIDAD DE RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL POR SERVICIO REGULADO SEGÚN AÑO DE 1999 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Tipo de Servicio	RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS																				
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Totales	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389	1646	1987	2363	2634	3138	2342	3843	4233	5789
Telecomunicaciones	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304	354	409	306	352	436	217	228	234	160
Electricidad	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947	1195	1427	1607	1571	2149	1793	3256	3592	5135
Agua Potable (1)	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	97	151	450	711	553	332	359	407	494

(1) Incluye Alcantarillado Sanitario

Fuente: Base de datos de la Dirección Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.