



República de Panamá

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución N°: JD-1297

Panamá 29 de Marzo de 1999

POR LA CUAL SE ADOPTA A PARTIR DEL 1 DE JULIO DE 1999, EL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS RECLAMACIONES QUE SE PRESENTEN AL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO.

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, se creó el Ente Regulador de los Servicios Públicos, como organismo autónomo del Estado a cargo del control y fiscalización de las empresas prestadoras de servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones y electricidad;
- 2- Que el numeral 11 del Artículo 19 de la Ley No. 26 de 1996 antes citada, atribuye al Ente Regulador la función 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;
- 3- Que el numeral 12 del Artículo 19 de la Ley en comento, atribuye al Ente Regulador la función de controlar el cumplimiento del reglamento sobre los derechos y los deberes de los usuarios y conocer las 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 121 de 30 de octubre de 1997 y en cumplimiento además de lo que dispone el numeral 12 del artículo 19 de la Ley No. 26 de 1996 antes enunciada, el Ente Regulador dictó el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos;
- 5- Que el literal c) del ordinal CUARTO de la parte resolutive de la Resolución No. JD-101 de 1997, establece que el Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios comenzará a regir para los prestadores de uno o más de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y electricidad de propiedad del Estado y sus usuarios: Nueve (9) meses después de reestructurados o corporatizados, según corresponda o el 1° de octubre de 1998, cualquiera de las dos fechas que ocurra antes;
- 6- Que de conformidad con lo que dispone el Artículo 28 del Decreto Ley 2 de 7 de enero de 1997,

por el cual se dicta el Marco Regulatorio e Institucional para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, cuando los clientes adviertan que los niveles de servicio son inferiores a los establecidos en las metas fijadas o cuando perciban cualquier conducta irregular u omisión del prestador que pudiese afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente, podrán recurrir al Ente Regulador;

7- Que en virtud de las consideraciones que se dejan anotadas, es necesario adoptar el procedimiento que contenga las normas y trámites que permitan al Ente Regulador de los Servicios Públicos atender las reclamaciones que se presenten como consecuencia de la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario;

RESUELVE:

PRIMERO: ADOPTAR a partir del 1 de julio de 1999, el procedimiento para atender las reclamaciones que se presenten al Ente Regulador de los Servicios Públicos con motivo de la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, cuyo texto es el siguiente:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS RECLAMACIONES QUE PRESENTEN LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO.

NORMAS GENERALES

Artículo 1. Los clientes podrán presentar, personalmente, por escrito, a través del teléfono, correo, fax u otro medio idóneo, en las oficinas del Ente Regulador las reclamaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, en caso de no considerarse satisfechos con la respuesta brindada por el prestador. Con el propósito de atender las reclamaciones en referencia, el Ente Regulador mantendrá una Oficina de Atención al Cliente.

Artículo 2. El Ente Regulador rechazará de plano todas aquellas reclamaciones mediante las cuales no se hayan agotado las instancias de que tratan los Artículos 22 y 23 de la Resolución No. JD-101 de 27 de agosto de 1997, por la cual se adopta el Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios, los cuales establecen que las empresas prestadoras contarán con un plazo de treinta (30) días calendario para resolver las quejas de los clientes y que en caso de no considerarse satisfecho, el cliente podrá interponer una nueva queja que deberá ser respondida en el término de quince (15) días hábiles.

Artículo 3. En su reclamación, el cliente deberá detallar los siguientes datos:

1. Nombre de la empresa prestadora del servicio y número de contrato;
2. Nombre, domicilio, documento de identificación personal y número de teléfono donde se le pueda localizar, cuando se trate de persona natural;
3. Nombre, domicilio de la empresa y datos generales del representante legal o de la persona autorizada para tal efecto, cuando se trate de persona jurídica; y

4. Motivo y fundamento en que basa la reclamación;
5. Cualquier otra información que le sea solicitada por el Ente Regulador, a efectos de atender la reclamación.

Artículo 4. El Ente Regulador notificará a los prestadores las reclamaciones que reciba en la Oficina de Atención al Cliente de la siguiente manera:

1. Cuando el prestador tenga su sede ubicada en la ciudad de Panamá, el Ente Regulador el segundo (2°) día laborable de cada semana, notificará mediante edicto, fijado en lugar visible que para tal efecto disponga en la Oficina de Atención al Cliente, las reclamaciones recibidas, indicando el nombre del cliente, número cuenta, y el motivo de la reclamación.

En la notificación se indicará al prestador que puede retirar, si así lo requiere, copia de las reclamaciones interpuestas en la Oficina de Atención al Cliente. El prestador contará con un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la desfijación del edicto para presentar al Ente Regulador su posición en cuanto a la reclamación y las pruebas que estime convenientes para su defensa.

2. Cuando el prestador tenga su sede ubicada fuera de la ciudad de Panamá, el Ente Regulador el segundo (2°) día laborable de cada semana notificará, por medio de telegrama con aviso de recibo, la existencia de las reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Cliente indicando el nombre del cliente, número de cuenta, y el motivo de la reclamación.

En la notificación se solicitará al prestador que indique el medio idóneo para recibir, si así lo requiere, copia de la reclamación interpuesta. El prestador contará, con un plazo de siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo del telegrama para presentar al Ente Regulador su posición con relación a la reclamación y las pruebas que estime convenientes para su defensa. Para los efectos correspondientes, el Ente Regulador gestionará en la Dirección Nacional de Correos y Telégrafos la expedición de la constancia que acredite la fecha de recibo del telegrama.

Artículo 5°: Se entenderá que los prestadores aceptan los fundamentos expuestos por el reclamante en caso que no sustenten su posición, con relación a la reclamación dentro del plazo establecido en el telegrama o en el edicto de que trata el Artículo antes citado. En este caso, el Ente Regulador ordenará lo conducente al prestador con el propósito de que se de respuesta a la reclamación presentada.

Artículo 6° : En cualquier estado del proceso el reclamante podrá desistir por escrito de la reclamación presentada.

INSPECCIONES

Artículo 7. El Ente Regulador, en cualquier momento, podrá realizar las inspecciones que estime convenientes para verificar las afirmaciones o los hechos expuestos en la reclamación o aquellos presentados por el prestador en su escrito de contestación. Para tales efectos, corresponderá al Jefe de la Oficina de Atención al Cliente ordenar mediante providencia las inspecciones que estime conveniente realizar.

Artículo 8°: Cuando se trate de prestatarios y usuarios cuyas residencias estén ubicadas en la ciudad de Panamá, la diligencia de inspección será notificada mediante edicto fijado por un (1) día

hábil en el lugar destinado para tal efecto en la oficina de atención al cliente. Cuando se trate de prestatarios y usuarios cuyas residencias estén ubicadas fuera de la ciudad de Panamá, la práctica de la diligencia se les notificará mediante telegrama.

El edicto o el telegrama contendrá la fecha, hora y lugar de la inspección y, en ningún caso, podrán tener una antelación menor de dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de desfijación del edicto o de la fecha de recibo del telegrama por las partes, según corresponde.

Artículo 9º: De acuerdo con las pruebas recabadas en el proceso y los resultados obtenidos en las inspecciones, la Junta Directiva del Ente Regulador emitirá la Resolución motivada adoptando la decisión que corresponda.

MEDIACION Y TRANSACCION POR LAS PARTES

Artículo 10º: Para las reclamaciones relacionadas con los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario el Jefe de la Oficina de Atención al Cliente en cualquier momento, podrá ordenar por escrito la mediación con el propósito de que las partes puedan llegar a un acuerdo. Dicha mediación será dirigida por un representante de la Oficina de Atención al Cliente y su resultado constará en Acta que será firmada por las partes.

Los acuerdos que formalicen las partes mediante la mediación a que se refiere el presente artículo, serán de obligatorio cumplimiento para las partes y, a través de los mismos se dará por terminado el proceso de reclamación.

En el evento de que las partes no lleguen a un acuerdo sobre los hechos objeto de la reclamación, el proceso continuará de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de reclamación de que trata la presente Resolución.

Artículo 11º: En cualquier momento del proceso las partes podrán transigir sobre los hechos expuestos en las reclamaciones y para tales efectos, la transacción deberá formalizarse por escrito y copia de la misma deberá remitirse al Ente Regulador, a fin de que la Oficina de Atención al Cliente proceda al archivo del expediente.

NOTIFICACION DE LAS RESOLUCIONES QUE EMITA EL ENTE REGULADOR

Artículo 12º: Las Resoluciones que emita el Ente Regulador con motivo de las reclamaciones objeto del presente procedimiento serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No. JD-015 del 5 de septiembre de 1996, que establece el procedimiento para realizar las notificaciones de las resoluciones que dicte el Ente Regulador.

DE LOS RECURSOS

Artículo 13º: Cualquiera de las partes afectadas por la decisión de la Junta Directiva del Ente Regulador, podrá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la respectiva resolución, el recurso de reconsideración que contempla el Artículo 21 de la ley No.26 de 1996, con lo cual se entiende agotada la vía gubernativa.

Artículo 14º: Las resoluciones emitidas por el Ente Regulador serán recurribles ante la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia de conformidad con lo que

establece el Artículo 22 de la Ley No. 26 de 1996, una vez quede agotada la vía gubernativa.

SEGUNDO: Los prestadores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, deberán registrar en el Ente Regulador, a las personas autorizadas para representarlos en la mediación que eventualmente pueda ordenar esta Institución. Dicho registro deberá realizarse a más tardar el día 15 de junio 1999. Los cambios de las personas autorizadas por el prestatario deberán notificarse por escrito al Ente Regulador, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes a partir del 1 de julio de 1999.

TERCERO: COMUNICAR a los prestadores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que disponen hasta el 15 de mayo de 1999 para registrar ante el Ente Regulador, sus procedimientos para atender reclamaciones.

CUARTO: Salvo lo expresamente señalado en esta resolución, la misma regirá a partir de su publicación.

Fundamento de Derecho: Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, Decreto Ley N° 2 de 7 de enero de 1997 y Resolución No. JD-101 de 27 de agosto de 1997 modificada por la Resolución 121 de 30 de octubre de 1997.

PUBLÍQUESE y CÚMPLASE

NILSON A. ESPINO

Director

RAFAEL A. MOSCOTE

Director

JOSE GUANTI G.

Director Presidente