

República de Panamá

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. 6003-Elec

Panamá, 13 de marzo de 2013

“Por la cual se aprueba el Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”.

LA ADMINISTRADORA GENERAL

en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante ASEP), organismo autónomo del Estado, encargado de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, “Por la cual se dicta el Marco Regulatorio e Institucional para la Prestación del Servicio Público de Electricidad”, establece el régimen al cual se sujetarán las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, destinadas a la prestación del servicio público de electricidad;
3. Que el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 6 de 1997, establece que los prestadores del servicio público de electricidad tendrán la obligación de asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al cliente o frente a terceros;
4. Que el numeral 1 del artículo 110 de la Ley 6 de 1997 señala que, uno de los derechos de los clientes del servicio público de electricidad, es el de exigir al prestador la eficiente prestación de los servicios, conforme a los niveles de calidad establecidos en la Ley, en su reglamento o por disposición de esta Autoridad Reguladora, y a reclamar ante aquel si así no sucediera;
5. Que el numeral 7 del artículo 110 de la Ley 6 de 1997 también señala como derecho de los clientes del servicio público de electricidad, ser atendido por el prestador en las consultas o reclamos que formule, en el menor tiempo posible;
6. Que conforme al numeral 11 del artículo 9 de la Ley 6 de 1997, esta Autoridad Reguladora está facultada para fijar las normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización;
7. Que los actuales Contratos de Concesión para la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica, suscritos con la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A., Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. y Elektra Noreste, S.A., vencen el día 22 de octubre de 2013;
8. Que debido a lo anterior, esta Autoridad Reguladora preparó un proyecto de Norma de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes), para incluirlas en el Reglamento de Distribución y Comercialización de energía eléctrica como un nuevo Título;
9. Que en base a lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Resolución AN No.5614-Elec de 27 de septiembre de 2012, sometió a un proceso de Consulta Pública, la propuesta de adición de un Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes);

10. Que dentro del periodo en que la propuesta se sometió a Consulta Pública, esta Autoridad Reguladora recibió comentarios de Cristóbal Samudio Carter, el Ministerio de Economía y Finanzas, la Secretaría Nacional de Energía, la empresa Elektra Noreste, S.A. (ENSA), la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET) y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI);
11. Que los comentarios y observaciones recibidos, así como el análisis efectuado por esta Autoridad Reguladora se encuentran contenidos en el **ANEXO A** de la presente Resolución, cuyo texto forma parte integral de la presente Resolución;
12. Que vistas las anteriores consideraciones, la Administradora General,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público”, contenido en el **ANEXO B** de la presente Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

SEGUNDO: COMUNICAR que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos emitirá una versión unificada del Reglamento de Distribución y Comercialización que contenga todos los cambios aprobados a través de la presente resolución.

TERCERO: ADVERTIR que la presente Resolución regirá a partir del 1 de julio de 2014.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 26 de 29 de enero de 1996; modificada y adicionada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 6 de 3 de febrero de 1997; y, Ley 6 de 22 de enero de 2002.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

ZELMAR RODRÍGUEZ CRESPO
Administradora General