

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>Artículo 5. En caso de verificarse incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial, la empresa distribuidora deberá compensar a la totalidad de sus clientes, mediante créditos a favor de los clientes en su facturación.</p>	<p>Solicita la modificación del artículo para que indique que, en caso de verificarse incumplimiento en los Niveles Globales de Calidad Comercial, la empresa distribuidora no compensará a los clientes más allá de la compensación individual de los afectados.</p> <p>Además, solicita que se agregue al artículo que los indicadores globales establecidos deberán ser calculados, reportados y monitoreados para dar seguimiento al desempeño de la empresa.</p>			<p>La presente norma es continuación de la que se encuentra vigente a la fecha. En consecuencia, la misma debe mantener una estructura similar, es decir, con penalizaciones tanto para los Indicadores Individuales como para los Globales.</p> <p>La diferencia consistirá en que, al igual que como se contempla para la Norma de Calidad del Servicio Técnico, las penalizaciones Globales serán consignadas en un fondo de inversiones, para mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>Artículo 6. Las empresas distribuidoras deberán considerar como Reclamo, toda simple comunicación del cliente con la empresa, ya sea verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, por internet, etc., donde el cliente les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa. En caso de que el cliente exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa distribuidora deberá clasificar como reclamo, cada uno por separado.</p>	<p>Solicita que el artículo se modifique para que señale que “las empresas distribuidoras deberán considerar como Reclamo toda comunicación del cliente con la empresa, ya sea verbal, telefónica, escrita, por medio electrónico u otros canales que la empresa disponga para ello, donde se les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa distribuidora. En caso de que el interesado exponga más de una inconformidad o desacuerdo que no estén relacionadas, la empresa distribuidora deberá clasificar por separado cada uno. No se entenderán como reclamo los avisos o reportes de interrupciones del suministro eléctrico.”</p>	<p>Propone que la ASEP, en conjunto con las empresas distribuidoras, redacte una reglamentación y el procedimiento a seguir para la atención y asignación de los reclamos a través de los canales indicados. La reglamentación debe incluir a qué direcciones y a qué personas se deben enviar los mensajes para considerarlos válidos. Esto para evitar que situaciones de peligro que puedan ser anunciadas a la empresa por alguno de estos medios, sea enviado a direcciones o personas que no guardan relación con el tema y luego se produzcan afectaciones a los derechos de los clientes o la distribuidora.</p> <p>En adición, sugiere que la norma propuesta no regule tecnologías sino <u>medios</u> para la presentación de reclamos, toda vez que, por ejemplo, el sms dejará de ser utilizado a partir del año 2013. Con la apertura de una regulación de medios se podrán utilizar las herramientas que según la tecnología se tengan, de tiempo en tiempo, a disposición de las empresas de distribución y de los clientes regulados.</p>	<p>El Ministerio de Economía y Finanzas solicita que se confirme que el concepto de Reclamo se entiende igual para ASEP que para las distribuidoras.</p> <p>Cristóbal Samudio Carter considera que la información acumulada del número de Reclamo debe aparecer actualizada y disponible a todos los visitantes de la página web de la empresa, ya que esto permite que la gestión a realizar por la ASEP sea más transparente.</p> <p>Agrega que es importante que los datos de Reclamos recabados sean captados en una aplicación informática auditable por la ASEP.</p>	<p>Luego de evaluar los comentarios recibidos de EDEMET-EDECHI, del Ministerio de Economía y Finanzas y del señor Samudio, se modificará el artículo para indicar que el cliente podrá efectuar los reclamos de acuerdo a los medios que se establezcan en la Norma de Calidad de Atención al Público en General.</p> <p>En cuanto al comentario de ENSA, de agregar al artículo un párrafo sobre las interrupciones, se considera que no es procedente en razón de que podrían ser rechazados reclamos que efectúen los clientes por interrupciones.</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>Artículo 7. Cuando en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales y/o globales de calidad comercial las compensaciones sean menores al centésimo de balboa, se deberá acumular dicha compensación hasta que las mismas puedan ser aplicadas con valores mayores al centésimo y las diferencias que no se puedan aplicar se deberán seguir acumulando.</p> <p>Para efecto de determinar el promedio de las últimas tres (3) facturas en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales y/o globales de calidad comercial, se seguirán los siguientes criterios:</p>	<p>Solicita la modificación del artículo, para que señale que “cuando en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial las compensaciones sean menores al centésimo de balboa, se deberá acumular dicha compensación hasta que las mismas puedan ser aplicadas con valores mayores al centésimo y las diferencias que no se puedan aplicarse deberán seguir acumulando.</p> <p>Para efecto de determinar el promedio de las últimas tres (3) facturas en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial, se seguirán los siguientes criterios: ...”</p>			<p>Se considera razonable el comentario, en razón de que las penalizaciones globales irán a un fondo de inversiones, en lugar de ser distribuidas entre todos los clientes, lo cual es más ventajoso para los clientes que no obtienen un buen servicio.</p>
<p>Artículo 8. Las empresas distribuidoras deben tener disponible para los clientes, una línea telefónica gratuita 0800, tanto para las llamadas por medio de la telefonía fija, como para las llamadas por medio de la telefonía celular.</p>			<p>El Ministerio de Economía y Finanzas solicita que se agregue que la línea debe ser 24 horas/365 días del año.</p>	<p>La propuesta es razonable por lo que se incluirá en la redacción del artículo.</p>
<p>Artículo 9. Los casos que la ASEP determine, debidamente</p>	<p>Solicita que el artículo se modifique para señalar que los casos que la</p>	<p>Propone incluir un artículo que establezca que se exceptuarán de las</p>		<p>Los comentarios recibidos no son aplicables ya que no tratan sobre la Norma de Calidad</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.</p>	<p>ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.</p> <p>En el procedimiento se definirá un listado de excepciones de compensaciones, incluido pero no limitado a:"</p>	<p>compensaciones estipuladas en esta norma, los casos debidamente comprobados de fuerza mayor y caso fortuito, según lo establecido en el Reglamento de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997.</p>		<p>del Servicio Comercial, sino sobre el procedimiento para que se les exceptúe del pago de las compensaciones por el incumplimiento de la norma.</p> <p>Sin embargo, las propuestas recibidas serán tomadas en consideración para efectos del referido procedimiento.</p>
<p>Artículo 10. La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley 6 de 3 de Febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no cumpla alguna de las exigencias establecidas en la presente norma.</p>	<p>Solicita que se modifique la redacción del artículo como sigue: "La ASEP estará facultada para imponer las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N°6 de 3 de febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora de forma reiterativa no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma.</p>	<p>Solicita la eliminación de este artículo, ya que considera que hay una doble penalización por la misma causa.</p> <p>La redacción prevista conllevaría a que la compensación active de inmediato los supuestos de un proceso sancionador, sin tomar en cuenta que, con el pago de la compensación/penalización por parte de las empresas distribuidoras desaparece el objeto que dio lugar al incumplimiento de la norma <u>ya que ha sido restituido por la vía de la compensación el derecho del cliente.</u></p>		<p>La Ley 6 de 1997, la cual es jerárquicamente superior a la presente norma, califica como infracción, el incumplimiento de las normas vigentes de electricidad; estableciendo sanciones en atención a las infracciones cometidas.</p> <p>Mientras que las compensaciones tarifarias establecidas en la norma, no se consideran sanciones, ya que son la forma con la cual la empresa distribuidora resarce a los clientes por el mal funcionamiento.</p> <p>Cabe advertir que el texto propuesto se encuentra contenido en el numeral 2 de la Resolución JD-765 de 1998, por la cual se aprobó la Norma de Calidad del Servicio Comercial que se encuentra vigente a la fecha.</p>
<p>Artículo 11. Los valores límite admisibles para los distintos</p>	<p>Propone que se clasifique de la siguiente manera:</p>	<p>Propone adecuar la clasificación propuesta, cambiando las cantidades</p>		<p>Se consideran razonables las recomendaciones, por lo que se modificará</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>parámetros controlados se discriminan en función de la siguiente clasificación:</p> <p>Área Urbana: son aquellos corregimientos que tengan más de 15,000 clientes.</p> <p>Área Sub Urbana: son aquellos corregimientos que tengan entre 15,000 y 2,000 clientes.</p> <p>Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos que tengan entre 1,999 y 200 clientes.</p> <p>Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos que tengan menos de 200 clientes.</p> <p>La clasificación de las áreas para cada año se determinará según la cantidad de clientes que tenga cada corregimiento al día 15 de diciembre del año anterior.</p>	<p>Área Urbana: son aquellos corregimientos que tienen más de 15,000 clientes.</p> <p>Área Sub urbana: son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 5,000 clientes.</p> <p>Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos que entre 4,999 y 2,000 clientes.</p> <p>Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos que menos de 2,000 clientes.”</p>	<p>de clientes, e incorporando que en el caso de que un corregimiento tenga más de un núcleo de población, la empresa distribuidora puede solicitar la división de dicho corregimiento en sus correspondientes zonas.</p>		<p>la redacción del artículo para incrementar la cantidad de clientes según lo propuesto.</p> <p>Respecto al comentario de EDEMET-EDECHI, no es viable solicitar la división de un Corregimiento, en razón de que se distorsionaría la estructura de la clasificación por Áreas propuesta.</p>
<p>Artículo 13. Independientemente de las exigencias definidas en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, en los casos en que un cliente sufra una interrupción prolongada, la empresa distribuidora deberá reponer el suministro en los tiempos indicados</p>	<p>Proponen aumentar los días del Indicador de área urbana a 4 horas.</p>	<p>Propuesta: Sobre la base de lo anterior, este indicador de Área Rural Dispersa debe ser aumentado, por lo menos a 24 horas y en su defecto, el indicador debería partir de por lo menos, el indicador contenido en la</p>		<p>La propuesta presentada por ENSA es viable, por lo que se modificará el artículo para incorporarla.</p> <p>En cuanto a la propuesta de EDEMET-EDECHI, referente al indicador para el Área Rural dispersa, la misma no es procedente ya que se afecta negativamente el</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>a continuación:</p> <p>Área Urbana: 3-horas</p> <p>Área Sub urbana: 4-horas</p> <p>Área Rural Concentrada: 6-horas</p> <p>Área Rural Dispersa: 10-horas</p>		<p>norma vigente.</p>		<p>suministro eléctrico para los clientes de estas áreas.</p>
<p>Artículo 14. En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 2 horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.</p>	<p>Propone modificar la redacción para que se indique que en caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado.</p>	<p>Propone que en las zonas urbana y suburbana, la compensación sea el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 2 horas adicionales que el cliente permanezca afectado; mientras que en las zonas rural concentrada y rural dispersa, la compensación sea determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado.</p>		<p>Como resultado de la evaluación de las propuestas recibidas, se modificará el artículo de 2 a 4 horas, con un recargo del 5%.</p>
<p>Artículo 15. El tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir de que el cliente</p>	<p>Propone modificar el artículo en su aparte "B" incorporando cuatro indicadores que se han</p>	<p>Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución, propone que el</p>	<p>Secretaría de Energía: Consideran que los "Tiempos de</p>	<p>En cuanto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, luego de analizar lo propuesto, se modificará el artículo, cambiando de 8 a 10</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>solicite el servicio se indica a continuación:</p> <p>B - Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución.</p> <p>Área Urbana: Dentro de los 100metros - 5 días hábiles Fuera de los 100metros - 1 día hábil por cada 100 metros de línea.</p> <p>Área Sub urbana: Dentro de los 100metros - 10 días hábiles Fuera de los 100metros - 1.5 días hábil es por cada 100 metros de línea.</p> <p>Área Rural Concentrada: Dentro de los 100metros - 15 días hábiles Fuera de los 100metros - 2 días hábil es por cada 100 metros de línea.</p> <p>Área Rural Dispersa: Dentro de los 100metros - 20 días hábiles Fuera de los 100metros - 4 días hábil es por cada 100 metros de línea.</p>	<p>recomendado en la nueva Norma de Calidad de Atención al Público en General, como sigue:</p> <p>Artículos 56 y 57: ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS.</p> <p>Artículos 58 y 59: ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS.</p> <p>Artículos 60 y 61: TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS,</p> <p>Artículos 62 y 63: TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS.</p> <p>Igualmente, propone modificaciones de fondo a todos los artículos arriba indicados.</p>	<p>indicador de Área Rural Dispersa debe ser aumentado, por lo menos a 12 días hábiles o en su defecto, partir tomando como base, la norma vigente a la fecha.</p> <p>Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución, propone que se elimine este artículo y en su reemplazo se utilice el homólogo de la Resolución AN No.5614-Elec Anexo A, aumentando el plazo para obras sencillas en zonas urbanas por lo menos a 10 días hábiles luego que el cliente ha sido notificado. Solicita que se agregue que para las obras mayores a 100 metros, se sume a los plazos anteriores tres días más por cada 100 metros adicionales a los 100 primeros.</p>	<p>Respuesta de la Empresa” de la tabla del literal B, Artículo 15, son muy cortos para el caso de estar fuera de los 100 metros.</p>	<p>los días hábiles para el Área Rural dispersa y se eliminará el literal B, en razón de que ya está incluida en la Norma de Calidad de Atención al Público en General.</p> <p>Respecto a los comentarios de ENSA, de modificar el literal B, los mismos no son aplicables a la Norma de Calidad del Servicio Comercial sometida a consulta pública. Sin embargo, se analizará la propuesta para efectos de la consulta pública de la Norma de Calidad de Atención al Público en General que se está llevando a cabo.</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>Artículo 16. Compensación a los Clientes. A- Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución. La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día calendario que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Cincuenta Balboas (B/.50.00). B - Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución. La compensación a los clientes en este caso es de Veinte Balboas (B/.20.00), más Tres Balboas (B/.3.00) adicionales por cada día calendario que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Ciento Cincuenta Balboas (B/.150.00).</p>	<p>Solicita modificar la redacción para que se indique días hábiles en lugar de días calendario, así: A-Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución. La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día hábil que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Cincuenta Balboas (B/.50.00). B- Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución. La compensación a los clientes en este caso es de Veinte Balboas (B/.20.00), más Tres Balboas (B/.3.00) adicionales por cada día hábil que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Ciento Cincuenta Balboas (B/.150.00).</p>			<p>Con referencia a la propuesta de modificación del literal A, la misma es aceptable, por lo que se modificará para cambiar días calendario por días hábiles. En cuanto a los comentarios para el literal B, se eliminará en atención a la respuesta a los comentarios del Artículo 15.</p>
<p>Artículo 23. Límite admisible La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar</p>	<p>Propone modificar la redacción para indicar que la comunicación a los clientes puede ser realizada por cualquiera de los medios indicados en el artículo, de la siguiente manera:</p>			<p>El comentario recibido es razonable, por lo que se cambiará la redacción para indicar que la notificación podrá ser realizada a través de la prensa, teléfono, correo electrónico o radio.</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de un crédito a favor de los clientes por incumplimiento.</p> <p>NOTIFICACIÓN, 5 días antes, mediante, prensa, teléfono, correo electrónico y radio.</p>	<p>“NOTIFICACIÓN, 5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.</p>			

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>Artículo 25. Tratamiento de la reclamación.</p> <p>En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el nivel de tensión suministrado, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema en un plazo no superior al indicado en la tabla adjunta.</p>		<p>La propuesta reduce la norma vigente en un 50%, sin ningún tipo de gradualidad, que le permita a la empresa distribuidora adecuarse a estos nuevos tiempos. En la práctica internacional, se ha podido verificar que las modificaciones de las normas, son graduales y con variaciones que no superan el 5%.</p> <p>En consecuencia, solicita que se revisen los valores propuestos, o se dé una gradualidad, para que los límites propuestos sean alcanzados en un plazo de 5 años.</p>	<p>El Ministerio de Economía y Finanzas considera que se podrían ajustar los tiempos de respuesta del distribuidor, contenidos en el cuadro adjunto, a un día menos para cada caso, de la siguiente manera: Urbana 3 días, sub urbana 4 días, área rural concentrada 5 días y área rural dispersa 6 días.</p> <p>Respecto al Nivel de tensión suministrado, pregunta cómo se corroborará que se realizan las visitas a los clientes que hagan reportes.</p>	<p>Respecto al comentario de EDEMET-EDECHI, se debe tener presente que este indicador fue establecido desde 1998, por tanto el mismo ya ha sido aplicado gradualmente.</p> <p>Debemos agregar que los problemas de voltaje son críticos para los clientes, pues los mismos pueden ocasionar daños en los electrodomésticos.</p> <p>Con relación a los comentarios del Ministerio de Economía y Finanzas, no es viable reducir los plazos ya que la propuesta contempla una reducción respecto a la norma vigente.</p> <p>Se aclara que la ASEP vigila el cumplimiento de la norma mediante auditorias periódicas.</p>
<p>Artículo 26. Compensación a los Clientes.</p> <p>En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 25% del promedio de las últimas tres (3) facturas.</p>	<p>Proponen modificar la redacción para indicar que en caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de \$1,000.</p>			<p>Luego de evaluar la propuesta presentada, se modificará la redacción para incluir el tope de B/.1,000.00, y el cambio del 25% por el 20%.</p> <p>Dicho artículo explicará que el tope de la penalización, de B/.1,000.00, solamente se aplicará en concepto de incumplimiento del día de la visita y que si se detecta incumplimiento de la Norma Técnica de Tensión, la empresa distribuidora deberá pagar al cliente la penalización resultante hasta que haya resuelto el problema de tensión del cliente, de acuerdo con lo estipulado en la Norma de Calidad Técnica.</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>Artículo 28. Compensación a los Clientes.</p> <p>En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas.</p>	<p>Propone que se modifique la redacción de la siguiente forma: “En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de \$1,000.”</p>			<p>La propuesta presentada es razonable, por lo que se modificará el artículo para establecer un tope a la penalización de hasta B/.1,000.00.</p>
<p>Artículo 29. La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros siete (7) días calendarios del mes, las compensaciones correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente. La compensación a cada cliente individual se le reconocerá en un crédito único a favor del cliente, en el siguiente ciclo de facturación.</p>	<p>Solicita que se modifique la redacción por la siguiente: “La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes, las compensaciones correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente. La compensación a cada cliente individual se le reconocerá en un crédito único a favor del cliente, en el siguiente ciclo de facturación.</p>			<p>El comentario recibido es razonable, por lo que se modificará la redacción del artículo cambiando los días calendario por días hábiles.</p>
<p>Artículo 31. Anualmente, el porcentaje mínimo de clientes a ser reconectados por la empresa distribuidora después de una interrupción, dentro del plazo</p>		<p>Solicita que se reconsideren estos valores, por lo menos a los valores actuales; o de lo contrario, establecer un período de gracia de 2 años y una gradualidad que permita</p>		<p>Se reitera que este indicador ha estado vigente desde 1998, por tanto el mismo ya fue aplicado gradualmente. En consecuencia, el indicador fue ajustado, para procurar que las empresas</p>

ANEXO A
Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica,
el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
establecido, deberá ser:		que en 10 años se alcancen los niveles propuestos.		distribuidores continúen mejorando.
<p>Artículo 34. Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las 48 horas después que hayan cancelado la deuda o en su defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser:</p> <p>Área Urbana: 98% Área Sub urbana: 95% Área Rural Concentrada: 92% Área Rural Dispersa: 90%</p>	Propone reducir el porcentaje de reconexión para el área urbana de 98% a 97%.			La propuesta presentada es razonable por lo que se modificará el artículo cambiando de 98% a 97%.
<p>Artículo 35. Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de 15 días calendario, deberá ser:</p> <p>Área Urbana: 98% Área Sub urbana: 95% Área Rural Concentrada: 92% Área Rural Dispersa: 90%</p>	<p>Propone reducir el porcentaje mínimo de cartas respondidas, así:</p> <p>Área Urbana: 95% Área Sub urbana: 92%</p>			<p>Como resultado del análisis de las propuestas recibidas, se modificará el artículo para establecer los siguientes porcentajes:</p> <p>Área Urbana 96%. Áreas Suburbana 94%</p>
<p>Artículo 36. La calidad de la facturación a los clientes será medida anualmente por los indicadores siguientes:</p> <p>Fest = Cantidad de facturas estimada en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni</p>	<p>Proponen modificar la redacción de los indicadores, por la siguiente:</p> <p>“Fest = Cantidad de facturas estimada en el año calendario</p> <p>Fem = Cantidad de facturas emitidas en el año</p>			<p>Luego de evaluar la propuesta presentada, se mejorará la redacción indicando que es la “Cantidad Total” y se reemplazará “densidad” por “área”.</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>densidad) Fem = Cantidad de facturas emitidas y entregadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni densidad)</p>	<p>calendario”</p>			
<p>Artículo 37. El desempeño de las empresas distribuidoras, en lo que respecta al tratamiento de las reclamaciones o reclamos de los clientes en general, será medido por los siguientes índices, siendo sus límites anuales admisibles los indicados en las tablas adjuntas:</p>		<p>Indica que esta modificación es muy severa para medir el desempeño de las empresas distribuidoras, y la falta de período de adecuación, la hace más exigente. Reitera que se deben tener en cuenta los costos que representaría la mejora sustancial en esta norma.</p> <p>Solicita que se reconsideren estos valores, por lo menos a los valores actuales, o de lo contrario, se establezca un período de gracia de 2 años y una gradualidad que permita que en 10 años se alcancen los niveles propuestos.</p>		<p>Se reitera que este indicador ha estado vigente desde 1998, por tanto el mismo ya fue aplicado gradualmente.</p> <p>Los indicadores fueron disminuidos de 3 a 2, respecto a la norma vigente. Es decir, que al ser ajustado los indicadores, se procura que las empresas distribuidoras continúen mejorando.</p>
<p>Artículo 38. En los casos en que se verifiquen incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial antes indicados, la empresa distribuidora deberá compensar a la totalidad de sus clientes. El monto total con que se compensará a los clientes será el resultante de la suma de los valores correspondientes a cada uno de los incumplimientos a los indicadores de los Niveles Globales de Calidad</p>	<p>Proponen cambiar el término “cada punto porcentual de apartamento”, por “cada punto de apartamento”.</p>			<p>El comentario recibido es razonable por lo que se modificará la redacción para eliminar el término “porcentual”.</p> <p>Igualmente, se modificará la redacción para indicar que las penalizaciones Globales irán al fondo de inversiones en lugar de a los clientes, ya que resulta más beneficioso para los clientes “Peor Servidos”.</p>

ANEXO A

Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
<p>Comercial mencionados precedentemente. Para cada indicador, y por cada punto porcentual de apartamiento al límite admisible, el valor se indica a continuación en función al número de clientes con que cuente la empresa distribuidora al finalizar el año.</p>				
<p>Artículo 40. Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, respecto de las exigencias establecidas en la presente Norma de Calidad del Servicio Comercial, indicando los incumplimientos de los parámetros establecidos por esta norma.</p> <p>Asimismo deberán mantener los registros detallados de todos los datos e informaciones, en caso de que estas sean requeridas por la ASEP.</p>			<p>Cristóbal Samudio Carter recomienda que en CAPÍTULO X.5, en el que se establece la información para la ASEP, se profundice en la forma, ya que la norma no indica nada al respecto.</p>	<p>Además del informe contemplado en este artículo, la ASEP cuenta con el control de la “Base metodológica”, la cual le permite vigilar el cumplimiento de la presente y futuras normas.</p> <p>En consecuencia, lo propuesto no es necesario.</p>