



---

## **REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN**

### **TITULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)**

---

APROBADO MEDIANTE LA RESOLUCIÓN AN NO.6003-ELEC DE 13 DE MARZO DE 2013, Y MODIFICADO MEDIANTE LA RESOLUCIÓN AN NO.6082-ELEC DE 16 DE ABRIL DE 2013, RESOLUCIÓN AN NO.10528-ELEC DE 11 DE OCTUBRE DE 2016, RESOLUCIÓN AN NO.10690-ELEC DE 23 DE NOVIEMBRE DE 2016, RESOLUCIÓN AN NO.15593-ELEC DE 12 DE AGOSTO DE 2019, RESOLUCIÓN AN NO.15694-ELEC DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2019

**SEPTIEMBRE – 2019**

# Contenido

TÍTULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES).....	3
CAPÍTULO XII.1: GENERALIDADES .....	3
CAPÍTULO XII.2: CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS .....	4
CAPÍTULO XII.3: CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	5
SECCIÓN XII.3.1 RÉGIMEN DE CALIDAD .....	6
SECCIÓN XII.3.2 PENALIZACIONES .....	8
CAPÍTULO XII.4: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA INTERNET .....	8
CAPÍTULO XII.5: CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA, Y OFICINAS O AGENCIAS PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL .....	9
SECCIÓN XII.5.1 RÉGIMEN DE CALIDAD .....	9
SECCIÓN XII.5.2 PENALIZACIONES .....	14
CAPÍTULO XII.6: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA CORREO ELECTRÓNICO .....	14
CAPÍTULO XII.7: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES) .....	15
SECCIÓN XII.7.1 NOTIFICACIÓN AL CLIENTE POR VENCIMIENTO DEL PAGO .....	15
SECCIÓN XII.7.2 RECLAMO POR FALLAS DEL MEDIDOR PREPAGO .....	16
SECCIÓN XII.7.3 VISITA A LOS CLIENTES QUE SOLICITEN LA REUBICACIÓN DE SU MEDIDOR ELÉCTRICO .....	16
SECCIÓN XII.7.4 DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DEL CLIENTE ...	17
SECCIÓN XII.7.5 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS .....	17
SECCIÓN XII.7.6 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS .....	18
SECCIÓN XII.7.7 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS .....	18
SECCIÓN XII.7.8 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS .....	19
SECCIÓN XII.7.9 NOTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES IMPREVISTAS A LOS CLIENTES ....	20
CAPÍTULO XII.8: MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN A LOS CLIENTES Y PENALIZACIONES .....	21
CAPÍTULO XII.9: SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LOS RECLAMOS .....	22
SECCIÓN XII.9.1 REGISTRO DE LOS RECLAMOS .....	22
SECCIÓN XII.9.2 INFORME PERMANENTE EN LA INTERNET .....	22
SECCIÓN XII.9.3 INFORME DE RECLAMOS EN LA INTERNET PARA LOS CLIENTES .....	22
SECCIÓN XII.9.4 AUDITORIAS POR PARTE DE LA ASEP .....	23
CAPÍTULO XII.10: INFORMACIÓN PARA LA ASEP .....	23
SECCIÓN XII.10.1 INFORMACION MENSUAL .....	23
SECCIÓN XII.10.2 INFORMACION ANUAL .....	23
CAPÍTULO XII.11: INFORMACIÓN PARA LA BASE METODOLOGICA .....	24

## TÍTULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

### CAPÍTULO XII.1: GENERALIDADES

Artículo 1. Las empresas distribuidoras deberán proveer, además del suministro de la energía eléctrica, un conjunto de servicios comerciales de atención al público en general, necesarios para mantener un nivel adecuado de satisfacción tanto a sus clientes como al público en general. Estos servicios comerciales procuran una atención ágil y adecuada al momento en que los clientes o el público en general contacten o se comuniquen con las empresas distribuidoras

Artículo 2. Las empresas distribuidoras tienen la obligación de brindar al público en general (clientes y no clientes) una atención comercial satisfactoria, por lo que deben evitar la pérdida excesiva del tiempo del público en general.

Artículo 3. La presente norma también establece un conjunto de Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General, que permiten fijar parámetros de los niveles de calidad con los que debe ser prestado el servicio de atención al público en general. También establece compensaciones individuales que deberán otorgarse a los clientes, en los casos en que se verifiquen incumplimientos a la misma, además de las penalizaciones del tipo Global.

Artículo 4. En caso de verificarse incumplimiento de alguno de los parámetros o Indicadores Individuales de la Calidad del Servicio de Atención al Público en General establecidos en la presente norma, la empresa distribuidora compensará al cliente afectado, según corresponda, mediante un crédito en su facturación. Las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

Artículo 5. Las empresas distribuidoras deberán considerar como **Reclamo**, toda comunicación del público en general (clientes y no clientes) con la empresa por los medios descritos en la presente norma y por cualquier otro medio adicional que la empresa haya puesto a disposición del público en general, 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, la empresa distribuidora deberá clasificar por separado cada uno.

Artículo 6. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Telefónica, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, una línea telefónica gratuita 0800, 24/7, para recibir llamadas desde telefonía fija y celular. Las empresas distribuidoras deberán cumplir, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado en la presente norma.

Artículo 7. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Vía Internet, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, en su sitio web, lo estipulado en la presente norma.

Artículo 8. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Personalizada, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado por la presente norma.

Artículo 9. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Vía Otros Medios, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado por la presente norma.

Artículo 10. Los casos que la ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.

Artículo 11. La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N° 6 de 3 de febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma.

## **CAPÍTULO XII.2: CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS**

Artículo 12. Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de las siguientes etapas para la clasificación:

**Etapas No. 1:** Las siguientes cabeceras representativas serán consideradas como **Área Urbana:**

<u>Provincia</u>	<u>Corregimiento</u>
Coclé	Penonomé
Colón	Barrio Norte
Colón	Barrio Sur
Chiriquí	David
Los Santos	Las Tablas
Herrera	Chitré
Panamá Oeste	Barrio Colón
Panamá Oeste	Barrio Balboa
Veraguas	Santiago

**Etapas No. 2:** Los corregimientos cuya suma de la energía mensual facturada promedio en el año acumulada (de todos los clientes) sea mayor o igual a 7,000 MWh serán clasificados como **Área Urbana**.

Aunado a esto, los corregimientos que se le brinde suministro eléctrico por más de una empresa de distribución eléctrica serán clasificados como **Área Urbana**.

**Etapas No. 3:** Los corregimientos que cumplan con una o dos de las siguientes condiciones, y que no hayan sido clasificadas por las etapas anteriores, se clasificarán como **Área Sub urbana:**

- a) Condición No. 1: cantidad de clientes en el corregimiento sea mayor o igual a 8,000 clientes.
- b) Condición No. 2: la suma de la energía mensual facturada promedio en el año acumulada (de todos los clientes) en el corregimiento sea menor a 7,000 MWh y mayor o igual a 2,000 MWh.

**Etapas No. 4:** Los corregimientos que no hayan sido clasificados por las etapas anteriores, serán clasificados por medio del número de clientes que los mismos posean.

**Área Rural Concentrada:** son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 8,000 clientes y mayor o igual a 1,500 clientes.

**Área Rural Dispersa:** son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 1,500 clientes y mayor o igual a 500 clientes.

**Área Rural Muy Dispersa:** son aquellos corregimientos cuya cantidad de clientes sea menor a 500 clientes.

La clasificación de las áreas para cada año se determinará según las etapas descritas en el artículo 12, al día 15 de diciembre del año anterior. Esta información será publicada en los sitios webs de las empresas distribuidoras para uso público.

**Párrafo Transitorio:** Para la clasificación de las áreas del año 2020, se determinará según las etapas descritas en el artículo 12, al día 01 de enero de 2020.

## **CAPÍTULO XII.3: CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Artículo 13. Definiciones:

CAT: Centro de Atención Telefónica. Se refiere a un centro único integrador de la información recabada por medio de la atención telefónica, con independencia de la ubicación de los puestos telefónicos, sea que se encuentren distribuidos en uno o más lugares físicos.

NS: Nivel de Servicio. Definido como el porcentaje de llamadas respondidas con respecto al total de éstas, dentro de un periodo de tiempo (medido en segundos).

IVR (Interactive Voice Response): se traduce como Respuesta de Voz Interactiva. Consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz. Es un sistema de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono, permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones autorizadas, las 24 horas del día los 7 días de la semana.

### **SECCIÓN XII.3.1 RÉGIMEN DE CALIDAD**

Artículo 14. Las empresas distribuidoras deberán contar con un Centro de Atención Telefónica (CAT), que permita el resguardo de las comunicaciones, como también el cumplimiento de las demás condiciones de calidad en la gestión que se establecen, asegurando su auditabilidad a partir de las grabaciones o registros de los mismos.

Artículo 15. El CAT deberá contar con un registro informático, en donde se asigne de manera secuencial el número de atención o de reclamo. La empresa distribuidora deberá contar con un registro informático de llamadas con un número de contacto único y correlativo, que pueda relacionarse con el número de atención o reclamo que automáticamente emite el sistema comercial de la empresa distribuidora para ese trámite. El CAT debe ser capaz de registrar automáticamente la fecha y hora, de forma que se pueda verificar el instante de recepción. Los registros deben ser identificados según el tipo de atención o reclamo que hace el público. Los avisos de falta de suministro deberán asociarse a un registro de incidencias. El número de atención o reclamo no es consecutivo por tipo de atención o reclamo.

Artículo 16. Las empresas distribuidoras deberán adoptar las acciones y medidas necesarias tendientes a que el personal encargado del servicio de atención telefónica sea capacitado continuamente respecto de las normas y reglamentaciones vigentes del servicio eléctrico. Asimismo, el personal deberá contar con las condiciones necesarias para mantener, en todo momento, un trato cordial con el público en general.

Artículo 17. El incumplimiento de lo dispuesto en los artículo de esta sección será verificable a partir de las grabaciones o registros, sobre la base de un muestreo seleccionado por la ASEP en forma aleatoria, que consistirá en doscientas (200) llamadas por mes sobre el total de grabaciones o registros.

Artículo 18. El CAT de las empresas distribuidoras deberán cumplir con lo estipulado a continuación:

A partir del **1 de julio de 2014 y hasta el 30 de junio de 2015**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 85.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 15.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2015 y hasta el 30 de junio de 2016**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 90.0% de las horas del mes en los canales de

grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 10.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2016 y hasta el 30 de junio de 2017**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 95.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 5.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2017**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 1.0% de las horas del mes.

Artículo 19. Las empresas distribuidoras deberán alcanzar el nivel de servicio (NS) en la atención de llamadas telefónicas y demás, que se indican a continuación:

A partir del **1 de julio de 2014 y hasta el 30 de junio de 2017**, la empresa distribuidora deberá alcanzar mensualmente un nivel de servicio (NS) del 70% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 30 segundos, durante el 100% del tiempo de atención.

El porcentaje de nivel de servicio se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NS (semanal)} = \frac{\text{llamadas atendidas en 30 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 30 segundos}}{\text{total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas}}$$

La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los veinte (30'') segundos.

A partir del **1 de julio de 2017**, la empresa distribuidora deberá alcanzar mensualmente un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, durante el 100% del tiempo de atención.

El porcentaje de nivel de servicio se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NS (semanal)} = \frac{\text{llamadas atendidas en 20 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 20 segundos}}{\text{total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas}}$$

La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los veinte (20'') segundos.

La verificación de cumplimiento del indicador será mensual.

Artículo 20. Independientemente de los mecanismos adoptados a efectos de dar cumplimiento a la Calidad de la Atención Telefónica prevista en esta sección, la empresa distribuidora deberá atender en forma personalizada la mayor cantidad posible de llamadas telefónicas recibidas. La ASEP podrá reglamentar los niveles de personalización en la recepción de las llamadas telefónicas.

## SECCIÓN XII.3.2 PENALIZACIONES

Artículo 21. A partir del **1 de julio de 2017**, en los casos en que se verifiquen incumplimientos en: (i) la obligación de registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación o registros; (ii) la obligación de alcanzar mensualmente un nivel de servicio NS del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán en función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se acumularán anualmente como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

Artículo 22. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación, con base en una penalización de B/.100.00 por cada 0.1% que se aparte por debajo del 99.0%.

Artículo 23. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, con base en una penalización de B/.100.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.

Artículo 24. El producto anual de las dos penalizaciones arriba mencionadas, se acumulará con el resto de las penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

## CAPÍTULO XII.4: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA INTERNET

Artículo 25. Las empresas distribuidoras deberán ofrecer al público en general, la opción para realizar trámites vía internet, mediante la utilización de una página Web, con miras a convertirla en una oficina o agencia virtual, en la cual se puedan efectuar eventualmente todos los tramites propios de la actividad del servicio público de distribución y comercialización eléctrica.

Artículo 26. Las empresas distribuidoras deberán inicialmente configurar la página web, a fin de poner a disposición del público en general una aplicación que permita registrar reclamos, así como también la solicitud de nuevos servicios, por mencionar algunos, pero sin limitarse a los mismos. Las aplicaciones implementadas en la Web deben permitir que los solicitantes obtengan, una vez concluido el contacto, una constancia de recepción, asignado por el sistema comercial. Igualmente, deberá permitir al interesado adjuntar copia de la documentación necesaria para la realización de los diferentes trámites.

Esta implementación será gradual, y la ASEP podrá solicitar a las empresas distribuidoras, la implementación en la Web de tramites específicos que son de interés para el público en general.

## CAPÍTULO XII.5: CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA, Y OFICINAS O AGENCIAS PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL

Artículo 27. Definiciones:

NSp: Nivel de Servicio Personalizado. Es el porcentaje de clientes atendidos con respecto al total de concurrentes, dentro de un periodo de tiempo establecido (medido en minutos).

### SECCIÓN XII.5.1 RÉGIMEN DE CALIDAD

Artículo 28. Las empresas distribuidoras deberán implementar oficinas o agencias para la atención de los clientes y público en general, para que estos efectúen todos los trámites pertinentes de la actividad del servicio público de distribución y comercialización de la energía eléctrica. Estos deberán ser implementados en las ciudades o poblaciones de los distritos y corregimientos que se indican a continuación:

	<u>Provincia</u>	<u>Distrito</u>	<u>Corregimiento</u>	<u>Ciudad o Población</u>
1.	Bocas del Toro	Bocas del Toro	Bocas del Toro (Cabecera)	Isla Colón
2.	Bocas del Toro	Changuinola	Changuinola (Cabecera)	Changuinola
3.	Bocas del Toro	Almirante	Almirante (Cabecera)	Almirante
4.	Bocas del Toro	Chiriquí Grande	Chiriquí Grande (Cabecera)	Chiriquí Grande
5.	Coclé	Penonomé	Penonomé (Cabecera)	Penonomé
6.	Coclé	Aguadulce	Aguadulce (Cabecera)	Aguadulce
7.	Coclé	Antón	Antón (Cabecera)	Antón
8.	Coclé	Antón	El Valle	El Valle
9.	Coclé	La Pintada	La Pintada (Cabecera)	La Pintada
10.	Colón	Colón	Barrio Norte	Ciudad de Colón
11.	Colón	Colón	Sabanitas	Sabanitas
12.	Colón	Colón	Buena Vista	Buena Vista
13.	Colón	Chagres	Palmas Bellas	Palmas Bellas
14.	Colón	Santa Isabel	Nombre de Dios	Nombre de Dios

15.	Chiriquí	David	David (Cabecera)	David
16.	Chiriquí	Barú	Puerto Armuelles (Cabecera)	Puerto Armuelles
17.	Chiriquí	Boquete	Bajo Boquete (Cabecera)	Bajo Boquete
18.	Chiriquí	Bugaba	La Concepción (Cabecera)	La Concepción
19.	Chiriquí	Bugaba	Aserrío de Gariché	Gariché
20.	Chiriquí	Dolega	Dolega (Cabecera)	Dolega
21.	Chiriquí	San Félix	Las Lajas (Cabecera)	Las Lajas
22.	Chiriquí	San Lorenzo	San Lorenzo	San Lorenzo
23.	Chiriquí	Tolé	Tolé (Cabecera)	Tolé
24.	Chiriquí	Tierras Altas	Volcán (Cabecera)	Volcán
25.	Darién	Pinogana	Metetí	Metetí
26.	Herrera	Chitré	Chitré (Cabecera)	Chitré
27.	Herrera	Ocú	Ocú (Cabecera)	Ocú
28.	Los Santos	Las Tablas	Las Tablas (Cabecera)	Las Tablas
29.	Los Santos	Pedasí	Pedasí (Cabecera)	Pedasí
30.	Los Santos	Tonosí	Tonosí (Cabecera)	Tonosí
31.	Los Santos	Macaracas	Macaracas (Cabecera)	Macaracas
32.	Panamá	Panamá	Bella Vista	
33.	Panamá	Panamá	Calidonia	
34.	Panamá	Panamá	Ancón	
35.	Panamá	Panamá	Betania	
36.	Panamá	Panamá	Parque Lefevre	
37.	Panamá	Panamá	24 de Diciembre	
38.	Panamá	Panamá	Juan Díaz	

39.	Panamá	Panamá	Las Cumbres	
40.	Panamá	Panamá	Pedregal	
41.	Panamá	Panamá	Chilibre	
42.	Panamá	Panamá	Pacora	
43.	Panamá	San Miguelito	Belisario Porras	Los Andes
44.	Panamá	San Miguelito o Panamá	Rufina Alfaro o Juan Díaz	Brisas del Golf o Los Pueblos
45.	Panamá	Chepo	Chepo (Cabecera)	Chepo
46.	Panamá	Chepo	Tortí	Tortí
47.	Veraguas	Santiago	Santiago (Cabecera)	Santiago
48.	Veraguas	Soná	Soná (Cabecera)	Soná
49.	Veraguas	Mariato	Mariato (Cabecera)	Mariato
50.	Veraguas	San Francisco	San Francisco (Cabecera)	San Francisco
51.	Veraguas	Cañazas	Cañazas (Cabecera)	Cañazas
52.	Panamá Oeste	Arraiján	Arraiján (Cabecera)	
53.	Panamá Oeste	Arraiján	Vista Alegre	
54.	Panamá Oeste	La Chorrera	Barrio Colón	Costa Verde
55.	Panamá Oeste	La Chorrera	Guadalupe	
56.	Panamá Oeste	Chame	Las Lajas	Coronado
57.	Panamá Oeste	Capira	Capira (Cabecera)	Capira

Artículo 29. Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas a partir del 01 de julio de 2020. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. La empresa distribuidora podrá agregar oficinas o agencias comerciales adicionales al listado como lo estime conveniente para sus operaciones y estas serán agregadas al listado. Con posterioridad a la fecha establecida, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado o cierre de alguna oficina o agencia comercial que cuenten, y no podrá trasladar o cerrar la misma hasta que la ASEP

lo haya aprobado. Las solicitudes deberán estar correctamente argumentada y fundamentada para ser evaluado.

Asimismo, la ASEP está facultada para solicitar a la empresa distribuidora, el traslado de ubicación de una oficina o agencia comercial, así como agregar nuevas oficinas o agencias, al listado arriba indicado, notificándolo a la empresa distribuidora con 6 meses de anticipación para que entren a operar.

Artículo 30. Las empresas distribuidoras deberán implementar las acciones y medidas necesarias tendientes a que el personal encargado del servicio de atención personalizada en las oficinas y agencias comerciales, sea capacitado continuamente respecto de las normas y reglamentaciones vigentes del servicio eléctrico, así como de los procedimientos de cada uno de los trámites comerciales que puedan requerir los clientes y el público en general. Asimismo, el personal deberá estar entrenado para ofrecer en todo momento un trato cordial, amable y cortés con el público en general.

Artículo 31. Los trámites comerciales que realizan los clientes y el público en general se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales de las empresas distribuidoras. Igualmente, todas las oficinas o agencias comerciales deberán estar en línea con el sistema comercial de la empresa distribuidora, para brindar una atención adecuada a los clientes y público en general, en toda el área de concesión sin excepciones.

En virtud de que la empresa brinda un servicio público, las oficinas o agencias comerciales deberán tener un horario de atención al público como sigue: (i) de 6 días y 48 horas a la semana; (ii) que un día a la semana haya una apertura tardía hasta las 8:00 p.m. En caso que algunas de las agencias comerciales de las empresas distribuidoras confronten problemas de inseguridad ciudadana en el área donde estén ubicadas, la apertura tardía para dichas agencias será de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

Para acogerse a la apertura tardía en un horario de 7:00 a.m. a 5:30 p.m., las empresas distribuidoras deberán solicitar y sustentar que en el área donde se ubica la agencia comercial que presta servicios a sus clientes, afrontan problemas de seguridad ciudadana y, esta Autoridad Reguladora decidirá la aprobación de dicha solicitud. Antes del 15 de junio y 15 de diciembre de cada año, las empresas distribuidoras deberán informar a esta Autoridad Reguladora un breve sustento de las agencias con apertura tardía de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. para que estas puedan continuar operando con este horario de apertura tardía.

La oficinas o agencias comerciales deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la calle, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica. La ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora una mejor identificación en el sitio de la oficina o agencia, así como la remoción de cualquier otra identificación que considere no se encuentre relacionada con la actividad de la empresa distribuidora.

Las oficinas o agencias deberán atender, como mínimo, los temas siguientes:

1. Recibir los reclamos verbales que efectúe un cliente o persona, relacionados con la actividad de la distribuidora, sin requerir escrito alguno al mismo.
2. Recibir y registrar reclamos de artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico, que efectúen los clientes.
3. Atender a los clientes que reporten luminarias defectuosas, y hacer las gestiones para el registro del reporte.
4. Atender las solicitudes de los interesados en la conexión del servicio eléctrico y la instalación del medidor eléctrico.
5. Facilitar al cliente el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago, y el mismo haya pagado.
6. Explicar a los clientes con facturas estimadas, en qué consisten las estimaciones que le aparecen en la factura.
7. Atender reclamos e inquietudes de los clientes relacionados con la facturación.
8. Atender reclamos de clientes relacionados con los pagos de facturas.
9. Explicar a los clientes que lo soliciten, todos los cargos que se le cobran en las facturas por el servicio, y los subsidios que recibe.
10. Tramitar los descuentos de jubilados de los clientes que lo soliciten.
11. Atender a los interesados en averiguar la disponibilidad del servicio eléctrico.
12. Atender a los clientes que soliciten cambio de medidor eléctrico.
13. Recibir las cartas o notas escritas que se entreguen en la agencia, y entregar las notas respuesta de las mismas a los clientes e interesados.
14. Dar razón a los clientes de los reclamos recibidos de los clientes.
15. Recibir las solicitudes de desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
16. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras sencillas.
17. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras complejas.
18. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Programadas.
19. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas.
20. Recibir y tramitar las reclamaciones por Inconvenientes con el Nivel de Tensión, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes.
21. Recibir y tramitar las reclamaciones por problemas del medidor eléctrico, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes.
22. Cobrar las facturas por el servicio brindado.
23. Cualesquiera otras funciones relacionadas con la prestación del servicio de electricidad, que la ASEP considere debe agregarse a este listado.

Artículo 32. Las empresas distribuidoras deberán alcanzar mensualmente un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en cada una de sus oficinas o agencias comerciales, listadas en la presente norma:

El porcentaje de nivel de servicio personalizado se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NSp (mensual)} = \frac{(\text{clientes atendidos en 15 minutos} + \text{clientes retirados en 15 minutos})}{(\text{total de clientes atendidos} + \text{total de clientes retirados})}$$

El cumplimiento del indicador NSp se verificará mensualmente.

Artículo 33. Con el fin de poder controlar el nivel de servicio personalizado en la atención personalizada al público en general, las empresas distribuidoras deberán contar con sistemas informáticos organizadores de cola en la totalidad de oficinas o agencias comerciales. Las distribuidoras podrán solicitar a la ASEP la excepción del requisito de organizadores de cola para las oficinas o agencias pequeñas, cuyas transacciones diarias no superen un promedio de 20, previa sustentación de la petición. Antes del 15 de junio y 15 de diciembre de cada año, las empresas distribuidoras deberán informar a esta Autoridad Reguladora el promedio de transacciones diarias de atención al cliente para aquellas oficinas o agencias pequeñas que se acojan a la excepción del requisito de organizadores de cola. En el caso que se supere el promedio de 20 transacciones diarias, se deberá proceder a la instalación del equipo de administrador de cola informático.

Artículo 34. Las empresas distribuidoras deberán cobrar las facturas por el servicio brindado, en estas oficinas o agencias comerciales.

## **SECCIÓN XII.5.2 PENALIZACIONES**

Artículo 35. En los casos en que se verifiquen incumplimientos en la obligación de alcanzar mensualmente en cada una de las oficinas o agencias comerciales, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% en la atención en las oficinas o agencias de atención al público en general, con un objetivo de 15 minutos máximos por cliente; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán función del grado de apartamiento de la obligación.

Artículo 36. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar mensualmente, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en base a una penalización de B/.100.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.

Artículo 37. El producto anual de las penalizaciones mensuales por incumplimiento del NSp, se acumulará con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

## **CAPÍTULO XII.6: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA CORREO ELECTRÓNICO**

Artículo 38. Las empresas distribuidoras deberán implementar un sistema de recepción de reclamos en general que efectúen los clientes y público en general, vía correo electrónico.

Las empresas distribuidoras deberán publicitar en los recibos de las facturas que emitan y en otros medios de comunicación, la dirección del correo electrónico donde reciben los reclamos.

Artículo 39. Las empresas distribuidoras deberán llevar un registro de todos los reclamos recibidos mediante correo electrónico.

Artículo 40. Las empresas distribuidoras deberán registrar en el sistema de reportes de su sistema comercial los reportes de reclamos que reciban vía correo electrónico.

Artículo 41. Las empresas distribuidoras deberán contestar los reportes de reclamos recibidos vía correo electrónico, por el mismo medio, comunicando el número de reporte asignado, en un término no mayor de tres (3) días hábiles.

Artículo 42. En caso de que la ASEP detecte algún incumplimiento en lo señalado por el presente capítulo, ordenará y fijará un plazo para que la empresa distribuidora subsane el incumplimiento. Vencido el plazo sin que se haya subsanado el incumplimiento, se aplicará una penalización reiterativa, a la que se refiere el numeral 3 del artículo 140, de la Ley 6 del 3 de febrero de 1997, hasta el efectivo cese del incumplimiento.

## **CAPÍTULO XII.7: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)**

Artículo 43. Se establecen los Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (clientes y no clientes), con los tiempos de respuesta asociados a:

1. Notificación al cliente por vencimiento del pago.
2. Reclamo por fallas del medidor prepago.
3. Visita a los clientes que soliciten la reubicación de su medidor eléctrico.
4. Desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
5. Estimación de costos para obras sencillas
6. Estimación de costos para obras complejas.
7. Tiempo de ejecución de obras eléctricas sencillas.
8. Tiempo de ejecución de obras complejas.
9. Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas.

### **SECCIÓN XII.7.1 NOTIFICACIÓN AL CLIENTE POR VENCIMIENTO DEL PAGO**

Artículo 44. A partir del 1 de julio de 2014, la empresa distribuidora deberá notificar al cliente, por escrito en la factura, y con una anticipación mínima de diez (10) días hábiles, que su cuenta quedara sujeta a la suspensión del suministro eléctrico por falta de pago.

Artículo 45. En caso de verificarse incumplimiento en la notificación o falta de notificación al cliente en el período indicado, la empresa distribuidora recibirá una penalización, determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Esta penalización se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente

norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

### SECCIÓN XII.7.2 RECLAMO POR FALLAS DEL MEDIDOR PREPAGO

Artículo 46. La empresa distribuidora deberá atender (llegar al sitio donde está instalado el medidor) los reclamos por fallas del medidor prepago, en los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE ATENCIÓN RECLAMOS MEDIDORES PREPAGO	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	3 – HORAS
Área Sub urbana		4 – HORAS
Área Rural Concentrada		5 – HORAS
Área Rural Dispersa		7 – HORAS
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	24 - HORAS

Artículo 47. En caso de verificarse un incumplimiento en las horas de atención indicadas, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente que efectuó el reclamo, con el 10% del promedio de sus compras los últimos dos (2) meses, más un 5% por cada hora adicional que se demore en atender el reclamo, es decir, en verificar el medidor prepago del cliente.

### SECCIÓN XII.7.3 VISITA A LOS CLIENTES QUE SOLICITEN LA REUBICACIÓN DE SU MEDIDOR ELÉCTRICO

Artículo 48. La empresa distribuidora deberá efectuar la reubicación del medidor eléctrico, a los clientes que así lo soliciten dentro de los periodos que se indican a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	REUBICACIÓN DEL MEDIDOR ELÉCTRICO	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	6 – días hábiles
Área Sub urbana		8 – días hábiles
Área Rural Concentrada		10 – días hábiles
Área Rural Dispersa		12 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	12 – días hábiles

Artículo 49. En caso de verificarse un incumplimiento en los días hábiles para la reubicación del medidor, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, la suma de B/.10.00, más B/.2.00 por cada día hábil adicional que se demore en atender la reubicación del medidor del cliente, hasta un tope de B/.50.00.

## SECCIÓN XII.7.4 DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DEL CLIENTE

Artículo 50. La empresa distribuidora deberá desactivar o suspender el suministro eléctrico, a petición del cliente, en un plazo menor de los Tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	3 – días hábiles
Área Sub urbana		4 – días hábiles
Área Rural Concentrada		5 – días hábiles
Área Rural Dispersa		8 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	8 – días hábiles

Artículo 51. En caso de verificarse un incumplimiento en los Tiempos de desactivación del suministro eléctrico, la empresa distribuidora pagará al cliente la suma de B/.50.00, en efectivo o mediante la emisión de un cheque.

## SECCIÓN XII.7.5 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS

Artículo 52. Las empresas distribuidoras comunicará a los interesados, las estimaciones de costos para obras sencillas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas seán menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO PARA REALIZAR ESTIMACIONES DE COSTOS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	4 – días hábiles
Área Sub urbana		6 – días hábiles
Área Rural Concentrada		9 – días hábiles
Área Rural Dispersa		12 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	12 – días hábiles

Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00.

Artículo 53. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.100.00 más B/.10.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente

norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

## SECCIÓN XII.7.6 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS

Artículo 54. La empresa distribuidora comunicará a los interesados las estimaciones de costos para obras complejas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO PARA REALIZAR ESTIMACIONES DE COSTOS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	7 – días hábiles
Área Sub urbana		11 – días hábiles
Área Rural Concentrada		15 – días hábiles
Área Rural Dispersa		21 – días hábiles
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	21 – días hábiles

Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero inferior a B/.125,000.00.

Artículo 55. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

## SECCIÓN XII.7.7 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS

Artículo 56. Para nuevos suministros o ampliación de los existentes, la empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, dentro de los periodos de tiempo indicados a continuación:

### A) BAJA TENSIÓN:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	5 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales.
Área Sub urbana		10 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales

<b>Área Rural Concentrada</b>		15 días hábiles para los 150 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 150 mts. adicionales
<b>Área Rural Dispersa</b>		20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales
<b>Área Rural Muy Dispersa</b>	<b>LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020</b>	20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales

## B) MEDIA TENSIÓN:

<b>CLASIFICACION DEL ÁREA</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS</b>	
<b>Área Urbana</b>	<b>LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016</b>	8 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales
<b>Área Sub urbana</b>		15 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales
<b>Área Rural Concentrada</b>		20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 100 mts. adicionales
<b>Área Rural Dispersa</b>		30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 3 días hábiles por cada 100 mts. adicionales
<b>Área Rural Muy Dispersa</b>	<b>LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020</b>	30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 3 días hábiles por cada 100 mts. adicionales

Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00.

Artículo 57. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, la empresa distribuidora acreditará una penalización como sigue:

- a) Si la obra solicitada es en baja tensión, la suma de B/.50.00, más B/.5.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado.
- b) Si la obra solicitada es en media tensión, la suma de B/.150.00, más B/.15.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado.

Estas penalizaciones se acumularán anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

## SECCIÓN XII.7.8 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS

Artículo 58. La empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de obras complejas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor que los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS COMPLEJAS	
Área Urbana	<b>LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016</b>	20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Sub urbana		30 días hábiles para los 300 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Concentrada		40 días hábiles para los 500 primeros mts. + 2 día hábil por cada 200 mts. adicionales
Área Rural Dispersa		60 días hábiles para los 500 primeros mts. + 4 día hábil por cada 200 mts. adicionales
Área Rural Muy Dispersa	<b>LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020</b>	60 días hábiles para los 500 primeros mts. + 4 día hábil por cada 200 mts. adicionales

Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero menor de B/.125,000.00.

Artículo 59. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas complejas, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar la obra.

Esta penalización se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

## SECCIÓN XII.7.9 NOTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES IMPREVISTAS A LOS CLIENTES

Artículo 60. Las empresas de distribución deberán notificar a los clientes, las causas de las interrupciones imprevistas y el tiempo estimado de restauración del suministro de energía eléctrica.

a) Clientes con una demanda mayor de 100 kW.

La Empresa de Distribución Eléctrica deberá notificar por teléfono o medio electrónico (correo electrónico u otro que llegue directo al cliente) a los clientes que durante el año anterior, registraron al menos una demanda mayor de 100 kW, cuando ocurran interrupciones imprevistas mayores a 45 minutos, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	NOTIFICACION ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS	
Área Urbana	<b>LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016</b>	Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción
Área Sub urbana		
Área Rural Concentrada		
Área Rural Dispersa		
Área Rural Muy Dispersa	<b>LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020</b>	

b) Clientes en general.

La Empresa de Distribución Eléctrica, deberá notificar por medio de la radio comercial pública o televisión, a los clientes cuando ocurran interrupciones imprevistas en horas laborables, y se estime que las mismas se prolongarán por más de 4 horas y afecten a más de 5,000 clientes, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	NOTIFICACION POR RADIO O TELEVISIÓN ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS	
Área Urbana	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2016	Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción
Área Sub urbana		
Área Rural Concentrada		
Área Rural Dispersa		
Área Rural Muy Dispersa	LÍMITES A PARTIR DEL 01/01/2020	

Artículo 61. En caso de verificarse incumplimiento del periodo de notificación a los clientes afectados, la empresa distribuidora deberá aplicar a los clientes afectados una compensación, como sigue:

a) Para clientes con una demanda mayor de 100 kW, B/.100.00 por cliente.

b) Para clientes en general: (i) clientes con tarifa BTS, B/.5.00; (ii) clientes con tarifa diferente a la BTS, B/.50.00

## **CAPÍTULO XII.8: MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN A LOS CLIENTES Y PENALIZACIONES**

Artículo 62. Las empresas distribuidoras deberán procesar durante los primeros 15 días calendarios del mes, las compensaciones a los clientes y las penalizaciones acumulables, correspondientes al mes anterior, ocasionadas por los incumplimientos de los Indicadores y Parámetros de Calidad de Atención al Público en General, establecidos en la presente norma.

Artículo 63. Respecto a las compensaciones a los clientes individuales, ocasionadas por incumplimientos en esta norma, las mismas se reconocerán como un crédito único a favor del cliente afectado, en el siguiente ciclo de facturación del mismo

Artículo 64. El monto de las penalizaciones acumulables del año anterior, se informarán a la ASEP mediante nota, antes del día 21 de enero del año en curso, y la misma será acompañada de una Declaración Jurada.

## **CAPÍTULO XII.9: SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LOS RECLAMOS**

### **SECCIÓN XII.9.1 REGISTRO DE LOS RECLAMOS**

Artículo 65. Para la supervisión y control del sistema de recepción de reclamos, las empresas distribuidoras deberán llevar, a partir del 1ro de julio de 2014, un Registro de Reclamos, el cual contendrá todos los reclamos que reciba la empresa distribuidora por los distintos medios estipulados por la presente norma. Este Registro deberá estar permanentemente disponible para consulta de la ASEP en la Internet.

Artículo 66. La ASEP comunicará a las empresas distribuidoras el contenido del formato del Registro de Reclamos.

### **SECCIÓN XII.9.2 INFORME PERMANENTE EN LA INTERNET**

Artículo 67. Para la supervisión y control del sistema de recepción de reclamos, las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web, un vínculo de acceso restringido para uso exclusivo de la ASEP.

Artículo 68. En este vínculo de acceso restringido, las empresas distribuidoras deberán colocar el Registro de Reclamos, el cual contendrá los registros de todos los reclamos, con sus número de reclamos, fecha de ingreso del reclamo, detalle del reclamo, acciones de la empresa referente al reclamo, y fecha de resolución del reclamo.

Artículo 69. El Registro de Reclamos de las empresas distribuidoras deberá estar permanentemente actualizado, con un atraso máximo de 48 horas hábiles.

Artículo 70. Los reportes del Registro de Reclamos deberán estar disponibles, por un término de tres (3) años.

Artículo 71. El vínculo de acceso restringido para uso exclusivo de la ASEP, en la web de las empresas distribuidoras deberá permitir el acceso, consulta, impresión y fácil descarga de los archivos por parte de la ASEP.

### **SECCIÓN XII.9.3 INFORME DE RECLAMOS EN LA INTERNET PARA LOS CLIENTES**

Artículo 72. Las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web, un sistema de consulta de reclamos, para uso del público en general, en el cual, con sólo ingresar el número consecutivo de reporte del reclamo, se pueda tener acceso a la siguiente información:

- Número del reclamo
- Fecha de ingreso del reclamo

- Detalle del reclamo
- Acciones de la empresa referente al reclamo
- Fecha de resolución del reclamo.

## **SECCIÓN XII.9.4 AUDITORIAS POR PARTE DE LA ASEP**

Artículo 73. En virtud de las funciones otorgadas por la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, la ASEP, o quien ésta autorice para tal fin, podrá auditar, con o sin previo aviso, los sistemas informáticos y demás, utilizados por las empresas distribuidoras para el registro del cumplimiento de todos los indicadores, parámetros y obligaciones contenidos en la presente norma.

## **CAPÍTULO XII.10: INFORMACIÓN PARA LA ASEP**

Artículo 74. Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, respecto de las exigencias establecidas en la presente norma, indicando los incumplimientos de los indicadores y parámetros establecidos, conforme a los plazos de la presente norma

Asimismo, deberán mantener los registros detallados de todos los datos e informaciones, en caso de que estos sean requeridas por la ASEP.

### **SECCIÓN XII.10.1 INFORMACION MENSUAL**

Artículo 75. Con anterioridad al día quince (15) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo del mes anterior indicando los valores de niveles de servicio diario alcanzados durante el mes anterior, tanto en atención telefónica como personalizada (todas las agencias), con las penalizaciones a que se hizo acreedora la empresa por incumplimientos de los mismos.

Este informe también contendrá las penalizaciones y compensaciones a los clientes en concepto de incumplimientos específicos a otros indicadores y parámetros contemplados por la presente norma; indicará los créditos a favor de los clientes otorgados durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron los citados créditos a los clientes; el detalle específico de cada una de las penalizaciones acumulables.

### **SECCIÓN XII.10.2 INFORMACION ANUAL**

Artículo 76. Con anterioridad al día quince (15) de febrero de cada año, las empresas de distribución eléctrica, deberán enviar a la ASEP un informe completo del año anterior, indicando toda la información que se solicita para los informes mensuales.

Este informe anual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

## **CAPÍTULO XII.11: INFORMACIÓN PARA LA BASE METODOLOGICA**

Artículo 77. Las empresas distribuidoras deberán entregar a la ASEP toda la información que estipule la Base Metodologica que se desarrolle para el control y fiscalización de la presente norma.