



# *República de Panamá*

## ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución N°: **JD-109**

Panamá 02 de Octubre de 1997.

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS RECLAMACIONES QUE SE PRESENTEN AL ENTE REGULADOR.

### LA JUNTA DIRECTIVA

**Del Ente Regulador de los Servicios Públicos  
en uso de sus facultades legales**

#### CONSIDERANDO:

Que mediante Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, se crea 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;

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;

Que el numeral 12 del Artículo 19 de la Ley No. 26 de 1996, 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 p ú b l i c o s ;

Que de conformidad con lo que dispone el Artículo 45 de la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, por la cual se dictan normas para la regulación de las telecomunicaciones en la República de Panamá, el cliente disconforme con la atención y la respuesta que le brinde el prestatario a sus reclamaciones, podrá recurrir subsidiariamente al Ente Regulador, así como ejercer las acciones legales correspondientes;

Que mediante Resolución No. [JD-101](#) de 27 de agosto del año en curso, en cumplimiento 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;

Que la Resolución No. [JD-101](#) antes enunciada, señala que en Resoluciones separadas se adoptará el procedimiento que deben seguir los usuarios de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones y electricidad, para hacer valer los derechos y deberes contemplados en la Resolución antes mencionada;

Que el Artículo CUARTO de la Resolución en referencia establece que el Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios comenzará a regir para los prestadores de los servicios públicos de telecomunicaciones clasificados como Tipo "A" y Tipo "B" y sus usuarios a partir del 1° de enero de 1998;

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 del servicio público de telecomunicaciones;

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** ADOPTAR el procedimiento para atender las reclamaciones que se presenten al Ente Regulador de los Servicios Públicos con motivo de la prestación del servicio público de telecomunicaciones con fines comerciales, cuyo texto es el siguiente:

### **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LAS RECLAMACIONES QUE PRESENTEN LOS CLIENTES DEL SERVICIO PUBLICO DE TELECOMUNICACIONES**

#### **NORMAS**

#### **GENERALES**

Artículo 1°: Los clientes podrán presentar personalmente o hacer llegar por escrito en las oficinas del Ente Regulador las reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio público de telecomunicaciones, 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 271 y 272 del Decreto No. 73 de 9 de abril de 1996, por el cual se reglamenta la Ley 31 de 1996 y 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 calendarios 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:

- 3.1. Nombre de la empresa prestadora del servicio y número de contrato;
- 3.2. Nombre, domicilio, documento de identificación personal y número de teléfono donde se le pueda localizar, cuando se trata de persona natural;
- 3.3. Nombre y 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
- 3.4. Motivo y fundamentos en que basa 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:

- 4.1. Cuando el prestador tenga su sede ubicada en la ciudad de Panamá, el Ente Regulador, el primer 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 de 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.

4.2. Cuando el prestador tenga su sede ubicada fuera de la ciudad de Panamá, el Ente Regulador, el primer 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 5º: 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 6º : En cualquier estado del proceso el reclamante podrá desistir por escrito de la reclamación presentada.

## I N S P E C C I O N E S

Artículo 7º: 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 8º: 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 contendrán 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 10°: Para aquellas reclamaciones relacionadas con servicios de telecomunicaciones Tipo "A" 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 11°: Los prestadores de servicios de telecomunicaciones clasificados como Tipo "A", deberán registrar en el Ente Regulador, las personas autorizadas para representarlos en la mediación ordenada por esta institución. Dicho registro deberá realizarse a más tardar el día 15 de diciembre de 1997. 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 febrero 1998.

Artículo 12°: 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.

## **USUARIOS DE TERMINALES PUBLICOS Y/O SEMIPUBLICOS**

Artículo 13°: Los usuarios de terminales públicos y/o semipúblicos podrán presentar por escrito al Ente Regulador las reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio público en referencia sin tener que agotar la segunda instancia de que trata el Artículo 23 del Reglamento de los Derechos y Deberes de los Usuarios. Para estos efectos, la reclamación deberá indicar el nombre del prestador, el nombre y cédula de identidad personal del reclamante, el número de identificación del terminal público y/o semipúblico y el motivo de la reclamación.

## **NOTIFICACION DE LAS RESOLUCIONES QUE EMITA EL ENTE REGULADOR**

Artículo 14°: 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-15](#) 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 15°: 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

g u b e r n a t i v a .

Artículo 16°: 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 agotada la vía gubernativa.

**SEGUNDO:** COMUNICAR a los prestadores de servicios de telecomunicaciones clasificados como Tipo "A", que disponen hasta el 30 de noviembre de 1997, para registrar en el Ente Regulador, sus procedimientos para atender reclamaciones de acuerdo a las instancias que establecen los Artículos 271 y 272 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

**TERCERO:** Esta Resolución regirá a partir del 1° de enero de 1998:

**Fundamento de Derecho:** Ley No. 26 de 29 de enero de 1996; y, Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996.

**PUBLIQUESE Y CUMPLASE,**

**NILSON A. ESPINO**

Director

**RAFAEL A. MOSCOTE**

Director

**JOSE GUANTI G.**

Director Presidente