

# República de Panamá

## AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

**Resolución AN No.5161-AU**

**Panamá, 5 de marzo de 2012**

*“Por medio de la cual se extiende a los clientes y usuarios de los servicios de Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural, el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos y se adopta un Procedimiento Único para la Atención de las Reclamaciones que interpongan los clientes de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones, Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural.”*

**LA ADMINISTRADORA GENERAL,**  
en uso de sus facultades legales,

### **CONSIDERANDO:**

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, como organismo autónomo del Estado, encargado de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como los de transmisión y distribución de gas natural;
2. Que el numeral 11 del Artículo 19 del Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, establece, entre las funciones y atribuciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, la de mantener actualizado el reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios a fin de garantizar un procedimiento para la atención de las reclamaciones de los usuarios, inspirado en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia;
3. Que a través de la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997, modificada por las Resoluciones JD-121 de 30 de octubre de 1997 y JD-2457 de 18 de octubre de 2000, fue adoptado el *“Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad y Telecomunicaciones”*;
4. Que dicho reglamento, además de establecer los principios y normas fundamentales que rigen la relación contractual y comercial entre prestador y usuario, también sirvió de base para la elaboración de los procedimientos para atender las reclamaciones de los servicios de Telecomunicaciones, Electricidad y Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, adoptados mediante las Resoluciones JD-109 de 2 de octubre de 1997 y su modificación, JD-1298 y JD-1297, ambas del 29 de marzo de 1999, respectivamente;
5. Que a través de la Ley 68 de 1 de septiembre de 2011, se reformó la Ley 26 de 1996 y la Ley 6 de 1997, que regulan servicios públicos, para establecer medidas que deben implementar las empresas de distribución eléctrica a favor del consumidor;
6. Que la citada Ley 68 de 2011 fijó plazos específicos para decidir las reclamaciones que se presenten por motivo de la prestación deficiente de los servicios, así como también, dictó medidas relacionadas con el resarcimiento de los daños ocasionados a los bienes de las personas naturales o jurídicas como consecuencia de dichas deficiencias o por falta de atención a los reclamos;
7. Que con el propósito de cumplir con las disposiciones adoptadas, debe esta Autoridad Reguladora adecuar los procedimientos de atención de reclamaciones vigentes, aplicando para ello, medidas como la desconcentración administrativa

- y la reducción de términos, que permitirán cumplir con los nuevos plazos señalados en la Ley, pero sin menoscabar la garantía del debido proceso que le asiste tanto a las empresas prestadoras de servicios públicos como a sus clientes;
8. Que de igual manera, esta Autoridad Reguladora consideró conveniente adoptar un procedimiento único para la atención de las reclamaciones de los clientes de todos los servicios públicos regulados por la Ley 26 de 1996, incluyendo los de Radio y Televisión Pagada, así como los de Gas Natural. Para tales efectos, esta Autoridad estimó también necesario extender a los clientes y usuarios de dichos servicios, el contenido de la Resolución JD-101 de 1997 y sus modificaciones, de tal manera que las reglas, procedimientos, derechos y deberes establecidos en dicha norma, les sean aplicados en las mismas condiciones de igualdad que a los clientes de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillados Sanitario, Electricidad y Telecomunicaciones;
  9. Que en virtud de lo anterior, esta Autoridad Reguladora, mediante la Resolución AN No.5124-AU de 7 de febrero de 2012, aprobó la celebración de la Consulta Pública No. 001-2012-AU, para considerar las siguientes propuestas:
    - a. Extender a los clientes y usuarios de los servicios de Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural, el contenido de la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997 y sus modificaciones, de tal manera que las reglas, procedimientos, derechos y deberes establecidos en dicha norma, les sean aplicados en las mismas condiciones de igualdad que a los clientes de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad y Telecomunicaciones.
    - b. Adoptar un procedimiento único para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que interpongan los clientes de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones, Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural.
  10. Que la Consulta Pública No.001-2012-AU fue celebrada del 13 al 23 de febrero de 2012, y en la misma se recibieron comentarios de las empresas **CABLE ONDA, S.A., ELEKTRA NORESTE, S.A. y CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.**, tal como consta en el Acta de Cierre de 23 de febrero de 2012;
  11. Que en la referida Acta de 23 de febrero de 2012, también se dejó constancia de la solicitud de prórroga formulada, de manera conjunta, por los Apoderados de las empresas concesionarias **DIGICEL (PANAMA), S.A., CLARO PANAMÁ, S.A. y TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ, S.A.** Sin embargo, la Resolución AN No.5124-AU de 7 de febrero de 2012, que estableció las reglas de la Consulta Pública No.001-2012-AU, no contempla la figura de la prórroga, por lo tanto, la misma no resulta procedente y, en consecuencia, sólo pueden ser considerados, en el presente análisis, los comentarios recibidos por esta Autoridad Reguladora dentro del término correspondiente, los cuales en gran medida acopian los planteamientos presentados extemporáneamente, por las empresas **CLARO PANAMÁ, S.A. y TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ, S.A.**, el 28 de febrero de 2012;
  12. Que con respecto a la propuesta de extender a los clientes de los Servicios Públicos de Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural, el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos adoptado mediante la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997 y sus modificaciones, tanto las empresas **CABLE ONDA, S.A.**, como **CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.**, se manifestaron de acuerdo con la misma, afirmando a su vez esta última concesionaria que: *“la aplicación uniforme del reglamento de derechos y deberes del usuario a estos servicios es beneficioso para el cliente y facilita internamente el manejo de la información de estos usuarios.”*;

13. Que sobre los comentarios y observaciones al procedimiento único para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que interpongan los clientes de los servicios públicos, presentados oportunamente por **CABLE ONDA, S.A. (CABLE ONDA)**, **ELEKTRA NORESTE, S.A. (ENSA)** y **CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A. (CABLE & WIRELESS)** en la referida Consulta Pública, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (**ASEP**) realiza el siguiente análisis:

#### **13.1. ARTÍCULO 4. “DERECHO DEL CLIENTE A RECLAMAR.”**

##### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

Consideran que, para mayor claridad, los términos para presentar las reclamaciones ante los prestadores deben ser mencionados en la presente resolución. Igualmente, estiman que debe establecerse el plazo que tendría el usuario para presentar la reclamación ante la ASEP, una vez cumplido el procedimiento de realizar el reclamo frente al prestador, el cual proponen debe ser de treinta (30) días, luego de recibida la respuesta del prestador del servicio.

##### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Esta Autoridad Reguladora conceptúa que no es conveniente establecer en el presente procedimiento los términos para reclamar ante cada uno de los prestadores, tal como lo solicita CABLE ONDA, ya que los mismos se encuentran debidamente contemplados en las normativas sectoriales de los diferentes servicios públicos regulados. En el evento que dichas normas sean reformadas, se requeriría también modificar el procedimiento de atención de reclamos, lo que, además de duplicar la labor regulatoria, podría generar conflictos de interpretación innecesarios, razón por la cual se rechaza la petición.

Con respecto al establecimiento de un término legal para reclamar ante la ASEP, una vez agotada la instancia ante el prestador, debemos aclarar que el objetivo de la presente propuesta es adoptar un procedimiento para la atención de los reclamos ajustado a la normativa vigente. Actualmente éste tipo de términos sólo ha sido establecido mediante ley para el sector de electricidad, por lo que su extensión al resto de los sectores regulados mediante la presente resolución resulta improcedente, por lo que se rechaza también esta solicitud.

#### **13.2. ARTÍCULOS 6 “ATENCIÓN DE RECLAMACIONES ANTE LOS PRESTADORES” Y 7 “FORMULACIÓN NO PRESENCIAL DE RECLAMACIONES ANTE EL PRESTADOR.”**

##### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

Se encuentran en desacuerdo con que las constancias de reclamos deban tener una numeración secuencial asignada para cada una de las agencias, locales o centros de atención que tenga la prestadora, ya que su sistema no está preparado para que cada sucursal entregue un número de constancia de reclamo.

Proponen identificar en la constancia donde fue hecho el mismo, de manera que se continúe con la numeración secuencial que hasta ahora ha utilizado CABLE ONDA, de lo contrario tendrían que realizar adecuaciones al sistema, que de momento no pueden cuantificar económicamente.

Manifiestan que es muy baja la cantidad de reclamos recibidos de forma presencial, ya que casi todos son recibidos a través del call center, por lo que para ellos realizar una inversión para modificar el sistema, sólo por las reclamaciones presenciales, no es sustentable.

Con respecto a la información que debe contener la constancia de reclamo, presencial y no presencial, solicitan un plazo de seis (6) meses para hacer las modificaciones pertinentes en el sistema de manera que se puedan captar los datos solicitados por la ASEP.

En adición señalan que no ven la necesidad que el número de constancia le sea remitido al cliente por otros medios, o que se mantenga disponible en el sistema para que sea retirado en cualquier agencia, cuando lo que se busca es reducir la utilización de papel.

#### **COMENTARIOS DE CABLE & WIRELESS**

Manifiestan que al no contar con el formato para la constancia de reclamación requerirían hacer adecuaciones al sistema para prepararlo al igual que para imprimirlo, situación que conllevaría efectuar unos gastos elevados en la adecuación de sus sistemas.

#### **COMENTARIOS DE ENSA**

Manifiestan que la información adicional al número de reclamo, que ASEP está proponiendo en su procedimiento, implicaría cambios en el sistema comercial de ENSA, que por lo menos les tomaría un mes implementarlo.

Por otro lado, señalan que no ven la diferencia entre lo solicitado en el numeral 3 y en el numeral 10, manifestando que ambos tratan sobre lo mismo: el término que tiene la distribuidora para responder el reclamo al cliente; razón por la cual uno de los dos debe ser eliminado.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Esta Autoridad Reguladora no tiene objeción en aceptar la solicitud de CABLE ONDA que se elimine el requisito de mantener una numeración secuencial para cada una de las agencias comerciales, locales, puestos o centros autorizados de la prestadora, siempre que se mantenga un número secuencial de reclamo y se indique cual fue la agencia comercial, local, puesto o centro autorizado donde fue presentada la reclamación.

Con respecto al requerimiento que el número de reclamo sea remitido al cliente por otros medios, o que se mantenga disponible en el sistema para que sea retirado en cualquier agencia, esta Entidad Reguladora considera necesario que el cliente indistintamente del medio que utilice para reclamar obtenga por medio de la constancia de dicho reclamo, información clara y detallada sobre las condiciones del reclamo interpuesto y los derechos que subyacen del mismo.

Por tal motivo, conceptuamos que las empresas deben hacer las adecuaciones pertinentes para poner a disposición del cliente la información indicada en el Artículo 6 del procedimiento propuesto. De igual manera consideramos que la recomendación de ENSA para que se conceda un periodo de treinta (30) días para realizar dichas adecuaciones es razonable y, por tanto, se acepta esta solicitud.

Finalmente, en cuanto a la similitud de los numerales 3 y 10 del artículo 6 del procedimiento propuesto, se procederá a realizar la rectificación correspondiente.

### **13.3. ARTÍCULO 8. “OBLIGACIÓN DE EMITIR RESPUESTA.”**

#### **COMENTARIOS DE ENSA**

Se muestran en desacuerdo con que la respuesta de reclamo al cliente deba ser firmada por éste, manifestando que cuando un cliente presenta un reclamo, le informan de manera inmediata que su respuesta estará disponible en cualquier agencia de atención al cliente en el término de treinta (30) días calendario (plazo que disminuirá a quince (15) días calendario a partir del mes de marzo de 2012).

Igualmente señalan que las respuestas las envían de manera masiva a través de las facturas de los clientes y que sólo el 10% de los clientes pasan a retirar personalmente las respuestas de sus reclamos.

Adicionalmente, señalan que es innecesario que la distribuidora incremente sus tiempos de atención y espera para sacar copia de la constancia de recibo firmada, aumentando así el espacio para archivar y gastos en papelería, lo cual inclusive va en contra de sus políticas de conservación ambiental y eficiencia.

Por último, manifiestan que la prestadora del servicio no debe verse perjudicada ni mucho menos penalizada, por el desinterés de sus clientes al no retirar personalmente las respuestas de sus reclamos, siendo ellos la parte interesada.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Esta Entidad Reguladora comprende las dificultades que tendrían los prestadores de servicios públicos para notificar personalmente a cada cliente de la respuesta a su reclamación, por lo que se acepta la solicitud de ENSA y, en consecuencia, se procederá a eliminar este requerimiento del procedimiento. Sin embargo, quedará claramente establecido en el procedimiento que se entenderá que el reclamo ha sido presentado en término por el cliente, salvo que el prestador en su respuesta al edicto demuestre que es extemporáneo, a satisfacción de la ASEP.

#### **13.4. ARTÍCULO 9. “FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE DE RECLAMO.”**

#### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

Estiman necesario establecer un término para la obligación de conservar la documentación recibida y emitida, que sea pertinente a la investigación seguida para dar respuesta al reclamo, toda vez que de quedar abierto podría entenderse que deben guardarse indefinidamente. Por esta razón proponen un término de tres (3) meses, posterior al reclamo, señalando que pasado este término la documentación podrá ser destruida.

#### **COMENTARIOS DE CABLE & WIRELESS**

Sugieren que se incluya en el Artículo 9 la posibilidad de permitir a las empresas prestadoras almacenar digitalmente la información para su eventual acceso, fundamentándose en que el almacenamiento de documentos en las sucursales de atención al cliente no es viable por la falta de espacio dentro de los establecimientos.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Con respecto a los planteamientos expuestos por CABLE ONDA debemos reiterar que el objetivo es establecer un procedimiento de reclamación ajustado a la normativa vigente, la cual no contempla un tiempo específico para conservar la documentación relativa a la reclamación, por lo cual no resulta procedente su solicitud.

Debemos recordar que corresponde a la empresa probar los supuestos de hecho que sean alegados dentro del proceso, por tanto la conservación de los

documentos es importante para que la empresa ejerza su derecho de defensa dentro de los procedimientos de reclamación que se surtan ante esta Autoridad Reguladora.

Por otra parte, con respecto a los comentarios emitidos por la empresa CABLE & WIRELESS, esta Autoridad Reguladora no presenta objeción en cuanto al medio que dispongan las empresas para la conservación de los documentos pertinentes a la investigación seguida para dar respuesta a los reclamos, por lo que se hará la aclaración correspondiente en el procedimiento.

### **13.5. ARTÍCULO 13. “FORMALIZACIÓN DE RECLAMOS.”**

#### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

Manifiestan que el punto 3 del Artículo 13 obliga al reclamante a proporcionar información de la empresa prestadora con la que quizás no cuente, o que la misma no sea veraz, por lo que consideran que proporcionar el nombre y domicilio de la empresa es suficiente.

#### **COMENTARIOS DE ENSA**

Se manifiestan en desacuerdo con que la respuesta de reclamo al cliente deba ser firmada por éste, por las razones que previamente habían expuesto en el comentario realizado con respecto al Artículo 8.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Tal como ya fue indicado por esta Autoridad, se eliminará del procedimiento la obligación del prestador de aportar la respuesta del reclamo del cliente firmada por éste, pero se dejará expresamente consignada su obligación de presentar las pruebas que a satisfacción de ASEP demuestren la fecha en que se entregó al cliente la respuesta a su reclamación.

Por otro lado, en cuanto al comentario de CABLE ONDA, el mismo se rechaza toda vez que, en el punto 3 del Artículo 13, está claramente indicado que los datos exigidos corresponden al cliente en el caso que sea una persona jurídica, y no así a la prestadora.

### **13.6. ARTÍCULO 14. “NOTIFICACIÓN AL PRESTADOR DE LAS RECLAMACIONES EN TRÁMITE.”**

#### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

La referida empresa se muestra en desacuerdo con la variación en el procedimiento para que se fijen los edictos de notificación el día hábil siguiente a la presentación de las reclamaciones, al igual que con la reducción en el término de respuesta a tres (3) días hábiles.

Al respecto, señalan que no es “viable” tener que enviar cada día a la Sede o Agencia Regional a un colaborador de la empresa, a ver si hay edictos o no, aunado al hecho que no es posible recopilar la información, analizarla y redactar una respuesta, para luego presentarla en donde corresponda (Sede o Regional), en tres (3) días hábiles.

Igualmente consideran que todos los reclamos deberían manejarse de manera centralizada en la Sede de ASEP, toda vez que no cuentan con un departamento legal en cada sucursal, por lo que tendrían que conferirse poderes para presentar los escritos, lo que conlleva un costo para la empresa.

Finalmente, consideran que el mecanismo de centralizar los trámites entre el Regulador y el Prestador ofrece las bondades de colocar los más altos niveles de escrutinio a todas las reclamaciones de usuarios. Permitir la fragmentación de las respuestas a reclamaciones presentadas a ASEP evitaría un análisis detallado por la empresa y dejaría el análisis de los casos en manos de la misma unidad que posiblemente haya omitido detalles o malentendido los planteamientos de los clientes.

### **COMENTARIOS DE CABLE & WIRELESS**

Señalan que tres (3) días es un término que no resulta suficiente para sustentar la posición de la empresa frente a los reclamos ya que hay información vital cuyo proceso puede tomar varios días debido al volumen de procesos y transacciones que se llevan a cabo diariamente. Adicionalmente, manifiestan que existe información que CWP debe solicitar a terceros (empresas de servicios de valor agregado por ejemplo) que también puede demorar en su entrega por razones no atribuibles a la empresa operadora.

Por lo anterior les preocupa la posibilidad de quedar en una indefensión jurídica al no poder contar con el tiempo suficiente para obtener las pruebas que se necesitan para sustentar un reclamo ante esta Autoridad Reguladora.

Por otra parte, señalaron que hace falta que se establezca un término perentorio, no mayor de seis (6) meses, para que los usuarios presenten sus reclamaciones ante la DNAU y de esta manera se garantice que las partes involucradas en una reclamación tengan la oportunidad de ejercer adecuadamente la defensa de sus intereses, lo anterior debido a que en ocasiones los usuarios acuden a presentar quejas por facturaciones con mucha antigüedad y ante estos casos la empresa no cuenta ya con la información, situación que provoca una indefensión jurídica para la empresa.

### **COMENTARIOS DE ENSA**

Manifiestan no entender la razón por la cual se pretende otorgar tan poco tiempo a las prestadoras para recopilar la información necesaria para dar respuesta a los edictos. Son del criterio que esto atenta contra sus filtros de calidad, ya que en esta etapa, realizan un nuevo análisis de la respuesta dada por otro departamento, a fin de mejorar la calidad del análisis realizado y la respuesta otorgada al cliente, lo cual beneficia el proceso, ya que de allí se desprenden programas de mejora continua en la atención al cliente.

Igualmente señalan que la fijación diaria de edictos representa un gasto de recursos (combustible, personal, tiempo), por lo que solicitan que los edictos sean publicados en la página web de ASEP, a una hora fija, que proponen sea a más tardar a las 10:00 a.m., a fin de evitar que los prestadores tengan que trasladarse físicamente a la sede y/o agencias regionales de la ASEP para verificar todos los días si se han fijado edictos o no.

### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Con respecto a los planteamientos expuestos en relación a la reducción del término de contestación de las reclamaciones, la fijación diaria de los edictos y la descentralización de las Agencias Regionales de la DNAU, es preciso acotar que la Ley 68 de 2011 redujo los términos con que cuenta la Autoridad para conocer y resolver los reclamos, así como para sustanciar los recursos que contra esas decisiones se hayan interpuesto, por tanto ha sido necesario adecuar el procedimiento de atención de reclamación a fin de cumplir con las disposiciones

adoptadas, atendiendo los principios rectores del procedimiento administrativo y sin menoscabo del debido proceso legal.

Asimismo, esta Autoridad Reguladora considera que el plazo de tres (3) días es un término factible para presentar sus descargos ante la ASEP, tomando en cuenta que la empresa de antemano contó con un tiempo razonable para efectuar las investigaciones tendientes a resolver las disconformidades presentadas por los clientes ante su instancia, por lo que no se acepta esta solicitud.

Finalmente, con respecto a la solicitud para que los edictos sean publicados en la página web de la ASEP, esta Autoridad Reguladora conceptúa que la medida podría constituir un medio útil para darle publicidad a los Edictos, por lo que se realizarán las adecuaciones técnicas necesarias para la implementación de esta medida. Sin embargo, no deberá entenderse que la publicación de los mismos en la página web de la ASEP, sustituye la notificación que de manera formal y según lo disponen la Ley 38 de 2000 y el Código Judicial, se surte actualmente a través de la fijación de dichos edictos en los tableros de la Sede y que, con ocasión de la presente propuesta, se surtirá también a través de la fijación en los tableros de las Agencias Regional de la ASEP.

Adicionalmente, se concederá un plazo razonable para implementar la fijación de los referidos edictos en las Agencias Regionales de la DNAU, por lo que, durante la vigencia de este plazo, se continuarán surtiendo dichos trámites en la Sede principal de la DNAU.

### **13.7. ARTÍCULO 15. “ACEPTACIÓN TÁCITA.”**

#### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

Manifiestan que de mantenerse el término de tres (3) días hábiles para presentar descargos, su empresa corre el riesgo de caer en aceptación tácita de lo reclamado, cuando en realidad no es así, sino que no han podido presentar los descargos por falta de tiempo.

Son del criterio que la medida propuesta por ASEP (acortar el tiempo de respuesta de reclamos) va en detrimento de las empresas prestadoras, y atenta contra la igualdad procesal con que cuentan las partes, toda vez que el reclamante ni aporta pruebas, ni presenta un escrito; pero a las empresas se le exige la presentación de un escrito (cumpliendo las formalidades del mismo) y la presentación de pruebas que sustenten sus alegatos.

Por lo anterior consideran que debe mantenerse el término de cinco (5) días hábiles para responder las reclamaciones y que los reclamos sean manejados en la Sede de la Entidad.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

La empresa CABLE ONDA emite una vez más la posición planteada anteriormente, con respecto a la reducción del término para la contestación de las reclamaciones, por lo que aclaramos nuevamente que fue la Ley 68 de 2011 la que acortó los términos con que cuenta esta Autoridad para conocer y resolver los reclamos, así como para sustanciar los recursos que contra esas decisiones se hayan interpuesto, por lo que se hace necesario reducir el término de contestación a tres (3) días, el cual reiteramos, es un término factible para presentar descargos ante la ASEP, considerando que la empresa de antemano contó con un tiempo razonable para efectuar las investigaciones tendientes a resolver las disconformidades presentadas por los clientes ante su instancia, por lo que no se acepta esta solicitud.

### **13.8. ARTÍCULO 17. “PRUEBAS DE OFICIO.”**

#### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

Señalan que debería establecerse qué tipo de pruebas podrá oficiar la DNAU y no dejarse abierto a interpretaciones de dicha Dirección.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Respecto a la solicitud de CABLE ONDA en el sentido que la DNAU establezca en el presente procedimiento las pruebas que ha de oficiar dentro del proceso, cabe indicar que en materia probatoria esta Autoridad Reguladora cumple estrictamente con los presupuestos legales establecidos en la Ley 38 de 2000, como en el Código Judicial, por lo que la solicitud resulta improcedente y se rechaza.

### **13.9. ARTÍCULO 18. “INSPECCIONES.”**

#### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

Conceptúan que debe aclararse si las inspecciones serán en compañía o no del personal de los prestadores, ya que, hacer una inspección sin la presencia de la parte afectada, podría ser contraproducente, aunado a que los representantes del prestador estarían en capacidad de aclarar cualquier duda que se presente.

#### **COMENTARIOS DE ENSA**

Son del criterio que eliminar el plazo de dos (2) días para practicar inspecciones una vez notificada la diligencia, limitaría la facultad de organización de ENSA para poder hacerle frente a los requerimientos de la ASEP, tomando en cuenta que dichas diligencias requieren de programación de recursos y definición de las rutas de recorrido para hacer más eficiente la gestión.

Igualmente, consideran importante se tome en cuenta que el personal que se dedica a estas labores también tiene otras asignaciones, lo que impide hacer programaciones de un día para otro.

#### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Al respecto, precisamos que no se requiere aclaración en el presente procedimiento si la inspección será en compañía del personal de la empresa prestadora, puesto que la finalidad de publicar un edicto de inspección es precisamente notificar formalmente al cliente y a la prestadora sobre la práctica de la prueba que ha sido decretada por la ASEP, así como los datos donde se llevará a cabo la respectiva diligencia, todo ello con el propósito que las partes participen en la misma.

En referencia al señalamiento de ENSA con relación a la reducción del plazo para practicar las inspecciones una vez notificadas, reiteramos que la Ley 68 de 2011 acortó los términos con que cuenta esta Autoridad para conocer y resolver los reclamos, así como para sustanciar los recursos que contra esas decisiones se hayan interpuesto, por tanto ha sido necesario adecuar el procedimiento de atención de reclamación a fin de cumplir con las disposiciones adoptadas, atendiendo los principios rectores del procedimiento administrativo y sin menoscabo del debido proceso legal, por lo que se rechaza esta solicitud.

### **13.10. ARTÍCULO 20. “SUSPENSIÓN DEL COBRO DEL MONTO EN RECLAMO.”**

### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

Manifiestan que el prestador puede exigir que el usuario pague la porción de la factura que no está en reclamo, de conformidad con el Artículo 25 del Reglamento de Deberes y Derechos de Usuarios que establece que el usuario podrá abstenerse de pagar la porción reclamada; pero lo demás deberá ser cancelado, a menos que reclame la totalidad de la factura.

Con relación al segundo párrafo del artículo en mención, no consideran necesario que en la facturación del cliente se establezcan los montos en disputa, de haber, aún cuando sea un hecho meramente informativo. Estiman que esta exigencia obliga a la empresa a realizar ajustes al sistema de facturación y al formato de la factura, lo que conlleva una erogación económica que en este momento no pueden cuantificar.

### **COMENTARIOS DE CABLE & WIRELESS**

Manifiestan que incluir el monto en reclamo a modo informativo en la factura del cliente, supone nuevas adecuaciones al sistema de facturación que conllevan meses en su preparación así como gastos elevados para su implementación.

Igualmente consideran innecesaria la inclusión de esta información ya que cada cliente conoce cuál es el monto y factura que está reclamando ante el prestador del servicio, por lo que sugieren la modificación del artículo 20 en el sentido de que se elimine la frase "...sin embargo deberán indicar el monto en disputa de manera informativa".

### **COMENTARIOS DE ENSA**

Discrepan con que las facturas posteriores no incorporen la deuda reclamada, sin embargo consideran oportuno que se incorpore un mensaje en la factura indicando el monto en disputa y que el cliente tiene el derecho de abstenerse de su pago, toda vez que consideran que el monto reclamado debe formar parte de la deuda que se refleja en las facturas de los clientes hasta que sea resuelto el reclamo, manteniendo la restricción de corte como sucede actualmente.

### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

En virtud de los planteamientos expuestos por los concesionarios, esta Autoridad Reguladora conceptúa que la inclusión, a modo informativo, del monto en disputa en la factura, debe ser facultativa, por lo que se ajustará la frase analizada, de la manera siguiente: "*...sin embargo podrán indicar el monto en disputa de manera informativa.*"

### **13.11. ARTÍCULOS 27. "FACULTAD DE AVENIR" Y 28. "MEDIACIÓN."**

### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

Considera que, con respecto a las gestiones de la DNAU para solucionar desavenencias, tal como los disponen los artículos 27 y 28 de la propuesta, no queda claramente establecido el momento ni la forma como será surtido el procedimiento, además de los plazos con que cuentan las partes para participar en la conciliación o en la mediación. Señala además que dichos procedimientos conllevan la utilización de recurso humano, que tienen otras atribuciones inherentes a su cargo y que no cuentan con el personal suficiente para estas gestiones.

### **COMENTARIOS DE CABLE & WIRELESS**

Señala que, la facultad de la DNAU para ordenar mediaciones no está contemplada en la Ley 26 de 1996, la cual dispone que la ASEP sólo puede arbitrar a solicitud de ambas partes por lo que solicitan se elimine el artículo 28 del nuevo procedimiento.

### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos como la conciliación o la mediación, se constituyen en herramientas auxiliares y complementarias de la función de atención de reclamos ejercida por esta Autoridad Reguladora. Por tal motivo, los mismos están incluidos en los procedimientos de reclamaciones vigentes y deben mantenerse en el procedimiento unificado objeto de la consulta pública, por lo que no conceptuamos procedente su eliminación. Asimismo, tampoco consideramos conveniente incluir aspectos adjetivos como la duración o el momento en que se realizarán este tipo de procedimientos, ya que estos temas deben ser definidos por esta Entidad Reguladora e informados a las partes en cada caso específico.

Finalmente, en cuanto a lo argumentado por CABLE & WIRELESS sobre la falta de competencia de esta Entidad Reguladora para llevar a cabo mediaciones, debemos recordar que la misma se deriva de su potestad regulatoria, tal como lo establece el Artículo 6 del Decreto Ejecutivo No.279 de 2006. El Artículo 13 de dicho reglamento autoriza además a esta Autoridad, en casos de solución de conflictos, para recurrir a técnicas de conciliación, mediación o negociación, de manera previa a la adopción de la decisión correspondiente, por lo que se rechaza esta solicitud.

### **13.12. ARTÍCULO 30. “INFORMACIÓN MENSUAL.”**

#### **COMENTARIOS DE CABLE ONDA**

Se oponen a la generación y presentación de este informe mensual, ya que en su concepto, el mismo conllevaría la adecuación de sus sistemas a fin de poder obtener los datos requeridos, además de que tendrían que asignar más personal para generar dichos informes. Señalan a su vez que la ASEP ya cuenta con la información que se está exigiendo, por lo que esta disposición representaría duplicar información innecesariamente.

#### **COMENTARIOS DE CABLE & WIRELESS**

Sostiene CABLE & WIRELESS que no cuenta con la información tal y como se dispone en el formato sugerido, lo que conllevaría planificar e implementar el nuevo formato, acarreando costos a la empresa, por lo que sugieren se conceda un periodo razonable para su implementación. Asimismo, proponen que este reporte pueda ser presentado los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al reportado, para contar con la información procesada hasta el último día del mes.

#### **COMENTARIOS DE ENSA**

Se manifiestan en desacuerdo con la presentación de este informe toda vez que, actualmente las distribuidoras le envían mensualmente a la ASEP un archivo con la información de sus reclamos, detallando entre otras cosas, el número de reclamo, número de cliente, medio de presentación del reclamo, fecha y motivo del mismo, monto reclamado y fecha de respuesta, todo conforme lo estipulado en la Resolución No. JD-4465 de 23 de diciembre de 2003, por la cual se aprueba la base Metodológica para el control de Calidad del Servicio Comercial.

Señala también ENSA que esta información que actualmente se le envía a la ASEP, junto con el apoyo diario que se le brinda a la Entidad a través de sus ejecutivos de enlace, debe ser suficiente para que la ASEP pueda tener a mano el status de todos los reclamos recibidos por parte de ENSA.

### **ANÁLISIS DE LA ASEP**

Tal como ha sido señalado por los referidos prestadores, ante esta Entidad Reguladora es presentada periódicamente información relacionada con las reclamaciones de los clientes para efectos del control de la calidad de los distintos servicios públicos regulados, la cual puede ser también utilizada para fines de atención al usuario, por lo que esta Autoridad considera que lo solicitado por los concesionarios es procedente y, en consecuencia, se procederá a eliminar el Artículo 30 “Información Mensual” del procedimiento propuesto.

14. Que analizados los comentarios formulados por los participantes en la Consulta Pública, esta Entidad Reguladora concluye que debe proceder con la adopción de las propuestas planteadas, toda vez que las mismas constituyen, actualmente, una necesidad normativa que permitirá el cumplimiento de las disposiciones adoptadas, a través de la Ley 68 de 1 de septiembre de 2011, en beneficio de los clientes y usuarios de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones, Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural;
15. Que esta Autoridad Reguladora se encuentra facultada para emitir las normas generales y procedimientos necesarios para que se respeten los derechos de los usuarios con respecto al acceso y la correcta prestación de los servicios públicos regulados, todo ello conforme a los principios de celeridad, economía, sencillez, eficacia, equidad, no discriminación y neutralidad de tratamiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 del referido Decreto Ejecutivo 279 de 14 de noviembre de 2006, por lo tanto;

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:**     **EXTENDER** a los clientes y usuarios de los servicios de Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural, el contenido de la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997 y sus modificaciones, de tal manera que las reglas, procedimientos, derechos y deberes establecidos en dicha norma, les sean aplicados en las mismas condiciones de igualdad que a los clientes de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad y Telecomunicaciones.

**SEGUNDO:**     **ADOPTAR** el Procedimiento único para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que interpongan los clientes de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones, Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural, el cual se adjunta a la presente Resolución como Anexo A.

**TERCERO:**     **OTORGAR** un plazo de treinta (30) días, contado a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución, para que los prestadores de servicios públicos regulados implementen la “*constancia de reclamo*” de que tratan los Artículos 6 “Atención de reclamaciones ante los prestadores” y 7 “Formulación no presencial de reclamaciones ante el prestador”, del Procedimiento de Atención de Reclamos consignado en el Anexo A de esta Resolución.

**CUARTO:**     **OTORGAR** un plazo de seis (6) meses, contado a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución, para que los prestadores de servicios públicos regulados implementen las disposiciones establecidas en los Artículos 14, 18, 25 y 26 del Procedimiento de Atención de Reclamos

consignado en el Anexo A de esta Resolución, en lo que respecta a la realización de notificaciones, presentación de escritos y recursos ante las Agencias Regionales de la Dirección Nacional de Atención al Usuario.

**QUINTO: COMUNICAR** a los prestadores de servicios públicos regulados que, durante la vigencia del plazo descrito en el Artículo Cuarto de esta Resolución, las gestiones de atención al usuario se continuarán surtiendo en la Sede Principal de la Dirección Nacional de Atención al Usuario.

**SEXTO: INSTRUIR** a la Dirección Nacional de Atención al Usuario para que realice las gestiones pertinentes con el propósito de que los edictos que expida con motivo de la tramitación de las reclamaciones que presenten los clientes de los servicios públicos, sean publicados en la página de presencia en Internet de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

**SÉPTIMO: ADVERTIR** a los prestadores de los servicios públicos regulados, que la publicación de los edictos en la página de presencia en Internet de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de ningún modo sustituye la notificación que de manera formal y según lo disponen la Ley 38 de 31 de julio de 2000 y el Código Judicial, se surtirá a través de la fijación de dichos edictos en los tableros de la Sede y Agencias Regionales de la Dirección Nacional de Atención al Usuario.

**OCTAVO: DEJAR SIN EFECTO** las Resoluciones JD-109 de 2 de octubre de 1997 y su modificación, JD-1297 y JD-1298, ambas del 29 de marzo de 1999.

**NOVENO: DAR A CONOCER** que esta Resolución regirá a partir de su publicación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 26 de 29 de enero de 1996, modificada y adicionada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 68 de 1 de septiembre de 2011; Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997 y sus modificaciones; Ley 38 de 31 de julio de 2000; y, el Código Judicial.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**ZELMAR RODRÍGUEZ CRESPO**  
Administradora General